Supplemento ordinario alla “Gazzetta Ufficiale,, n. 258 del 4 novembre 2008 - Serie generale

Spediz. abb. post. 45% - art. 2, comma 20/b
Legge 23-12-1996, n. 662 - Filiale di Roma

GAZZETTA UFFICIALE

DELLA REPUBBLICA ITALIANA

PARTE PRIMA **Roma - Martedì, 4 novembre 2008** SI PUBBLICA TUTTI I GIORNI NON FESTIVI

DIREZIONE E REDAZIONE PRESSO IL MINISTERO DELLA GIUSTIZIA - UFFICIO PUBBLICAZIONE LEGGI E DECRETI - VIA ARENULA 70 - 00186 ROMA
AMMINISTRAZIONE PRESSO L'ISTITUTO POLIGRAFICO E ZECCA DELLO STATO - LIBRERIA DELLO STATO - PIAZZA G. VERDI 10 - 00198 ROMA - CENTRALINO 06 85081

AVVISO AGLI ABBONATI

Dal 20 ottobre vengono resi noti nelle ultime pagine della *Gazzetta Ufficiale* i canoni di abbonamento per l'anno 2009. Contemporaneamente vengono inviate le offerte di rinnovo agli abbonati, complete di bollettini postali precompilati per la conferma dell'abbonamento stesso. Si pregano i signori abbonati di far uso di questi bollettini.

Si rammenta che la campagna di abbonamento avrà termine il 26 gennaio 2009.

Si pregano comunque gli abbonati che non intendano effettuare il rinnovo per il 2009 di darne comunicazione via fax al Settore Gestione *Gazzetta Ufficiale* (nr. 06-8508-2520) ovvero al proprio fornitore.

N. 245

AUTORITÀ PER L'ENERGIA ELETTRICA E IL GAS

Deliberazioni ARG/elt n. 117/08 e ARG/gas n. 120/08.

SOMMARIO

AUTORITÀ PER L'ENERGIA ELETTRICA E IL GAS

DECRETI E DELIBERE DI ALTRE AUTORITÀ

AUTORITÀ PER L'ENERIGIA ELETTRICA E IL GAS

DELIBERAZIONE 6 agosto 2008.

Modalità applicative del regime di compensazione della spesa per la fornitura di energia elettrica sostenuta dai clienti domestici disagiati, definite ai sensi del decreto interministeriale 28 dicembre 2007. (Deliberazione ARG/elt 117/08).

L'AUTORITÀ PER L'ENERGIA ELETTRICA E IL GAS

Nella riunione del 6 agosto 2008

Visti:

- la direttiva 2003/54/CE del Parlamento europeo e del Consiglio del 26 giugno 2003, relativa a norme comuni per il mercato interno dell'energia elettrica e che abroga la direttiva 96/92/CE (di seguito: direttiva europea 2003/54/CE);
- la legge 14 novembre 1995, n. 481 (di seguito: legge n. 481/95) ed in particolare l'articolo 2, comma 12, lettera e);
- il decreto legislativo 31 marzo 1998, n. 109 e s.m.i.;
- il decreto legislativo 16 marzo 1999, n. 79 (di seguito: decreto legislativo n. 79/99);
- il decreto legge 18 febbraio 2003, n. 25, convertito con la legge 17 aprile 2003, n. 83 (di seguito: decreto legge n. 25/03);
- la legge 23 agosto 2004, n. 239;
- l'articolo 1, comma 375, della legge 23 dicembre 2005, n. 266;
- il decreto legge 18 giugno 2007, n. 73, convertito con modificazioni con la legge 3 agosto 2007, n. 125;
- il decreto legislativo 2 febbraio 2007, n. 26 (di seguito: decreto legislativo n. 26/07);
- la legge 27 dicembre 2006, n. 296;
- il decreto legge 25 giugno 2008, n. 112 (di seguito: decreto legge n. 112/08);
- il decreto del Ministero della Sanità 28 agosto 1999, n. 332 recante "Norme per le prestazioni di assistenza protesica erogabili nell'ambito del servizio sanitario nazionale: modalità di erogazione e tariffe";
- il decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 31 ottobre 2002, recante criteri generali integrativi per la definizione delle tariffe dell'elettricità e del gas;
- il decreto del Ministro dello Sviluppo Economico 18 dicembre 2006 recante "Ripartizione del Fondo derivante dalle sanzioni amministrative irrogate dall'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato da destinare a iniziative a vantaggio dei consumatori, di cui all'articolo 148 della legge 23 dicembre 2000, n. 388" (di seguito: decreto 18 dicembre 2006);
- il decreto del Ministro dello Sviluppo Economico, di concerto con il Ministro dell'Economia e delle Finanze, delle Politiche per la Famiglia e della Solidarietà sociale 28 dicembre 2007, recante "Determinazione dei criteri per la definizione delle compensazioni della spesa sostenuta per la fornitura di energia elettrica per i clienti economicamente svantaggiati e per i clienti in gravi condizioni di salute" (di seguito: decreto 28 dicembre 2007);

- la deliberazione dell'Autorità per l'energia elettrica e il gas (di seguito: Autorità) 20 maggio 1997, n. 61/97;
- il Testo integrato delle disposizioni dell'Autorità per l'energia elettrica e il gas per l'erogazione dei servizi di trasmissione, distribuzione e misura dell'energia elettrica – periodo di regolazione 2008-2011, Allegato A alla deliberazione n. 348/07 (di seguito: TIT);
- la deliberazione dell'Autorità 15 novembre 2001, n. 264/01 (di seguito: deliberazione n. 264/01);
- la deliberazione dell'Autorità 5 dicembre 2002, n. 199/02 (di seguito: deliberazione n. 199/02);
- la deliberazione dell'Autorità 28 settembre 2005, n. 203/05 (di seguito: deliberazione n. 203/05);
- la deliberazione dell'Autorità 26 giugno 2006, n. 126/06 (di seguito: deliberazione n. 126/06);
- la deliberazione dell'Autorità 19 luglio 2006, n. 152/06 e in particolare l'Allegato A, come successivamente modificata e integrata;
- la deliberazione dell'Autorità 9 giugno 2006, n. 111/06 come successivamente modificata ed integrata (di seguito: deliberazione n. 111/06);
- la deliberazione dell'Autorità 13 giugno 2007, n. 135/07 (di seguito: deliberazione n. 135/07);
- la deliberazione dell'Autorità 27 giugno 2007, n. 156/07 e in particolare l'Allegato A, come successivamente modificata e integrata;
- la deliberazione dell'Autorità 23 ottobre 2007, n. 269/07 (di seguito: deliberazione n. 269/07)
- la deliberazione dell'Autorità 29 dicembre 2007, n. 348/07 e in particolare l'Allegato A, come successivamente modificata e integrata;
- la deliberazione dell'Autorità 29 dicembre 2007, n. 349/07 (di seguito: deliberazione n. 349/07);
- la deliberazione dell'Autorità 15 ottobre 2007, n. 262/07;
- la deliberazione dell'Autorità 25 gennaio 2008, ARG/elt 4/08 e s.m.i. (di seguito: ARG/elt 4/08);
- la deliberazione dell'Autorità 29 luglio 2008, ARG/elt 101/08 (di seguito: deliberazione ARG/elt 101/08;
- il documento per la consultazione 20 febbraio 2003 "Tariffe di fornitura dell'energia elettrica ai clienti domestici in bassa tensione economicamente disagiati";
- il documento per la consultazione 18 gennaio 2007, atto n. 3/07 (di seguito: documento per la consultazione 18 gennaio 2007);
- il documento per la consultazione 21 maggio 2007, atto n. 22/07 (di seguito: documento per la consultazione 21 maggio 2007);
- il documento per la consultazione 20 dicembre 2007, atto n. 56/07 (di seguito: documento per la consultazione 20 dicembre 2007);
- la comunicazione del Ministero dello Sviluppo Economico del 22 gennaio 2008, prot. Autorità n. 1716 del 22 gennaio 2008.

Considerato che:

- con la deliberazione n. 264/01, come modificata dalla deliberazione n. 199/02, l'Autorità ha avviato un procedimento per la formazione di provvedimenti tariffari finalizzati alla realizzazione degli obiettivi di carattere sociale nell'erogazione dei servizi di pubblica utilità del settore elettrico, così come previsto dall'articolo 2, comma 12, lettera e), della legge n. 481/95;
- con la deliberazione n. 126/06, l'Autorità ha dato nuovo impulso al procedimento di cui al precedente alinea disponendo altresì che il medesimo procedimento fosse inserito tra i procedimenti oggetto della sperimentazione triennale dell'Analisi di impatto della regolazione (AIR), ai sensi della deliberazione n. 203/05;
- nel rispetto della suddetta metodologia, l'Autorità ha delineato nei documenti per la consultazione del 18 gennaio 2007, 21 maggio 2007 e 20 dicembre 2007 gli obiettivi generali del procedimento; in particolare, gli obiettivi che l'Autorità intende perseguire sono:
    a. certezza e trasparenza del sistema tariffario;
    b. coerenza tra il prezzo applicato agli utenti e il costo connesso con l'erogazione dei servizi regolati;
    c. sostegno all'uso efficiente delle risorse energetiche, attraverso forme di modulazione dei corrispettivi tariffari che disincentivino i consumi eccessivi;
    d. tutela dei clienti del servizio elettrico in condizioni di disagio economico e/o dovuto a gravi motivi di salute che rendano il servizio elettrico essenziale per il mantenimento in vita;
    e. minimizzazione dell'impatto della manovra tariffaria sui costi dell'utente medio e sulle fasce di consumo tipiche delle famiglie numerose;
    f. economicità e ragionevolezza dei processi necessari per la gestione amministrativa del sistema tariffario;
- sempre in coerenza con la metodologia AIR, è stata offerta ai soggetti interessati in diverse occasioni la possibilità di intervenire nel procedimento, fornendo elementi utili alla formazione delle decisioni di competenza dell'Autorità; in particolare:
    a. nel corso del secondo semestre dell'anno 2006 è stata attivata una fase ricognitiva, anche tramite incontri tematici con le rappresentanze delle imprese di distribuzione e vendita di energia elettrica, dei consumatori, dei lavoratori e di alcune associazioni per la tutela degli interessi dei cittadini diversamente abili;
    b. in data 18 gennaio 2007 è stato diffuso il primo documento per la consultazione, in relazione al quale è stato possibile inviare osservazioni fino al 20 febbraio 2007 la cui sintesi è stata pubblicata sul sito internet dell'Autorità nel corso del mese di marzo 2007;
    c. in data 8 febbraio 2007 è stato organizzato un seminario pubblico per l'approfondimento delle tematiche affrontate nel primo documento per la consultazione;

d. in vista della completa liberalizzazione del servizio di vendita dell'energia elettrica, in data 21 maggio 2007 è stato diffuso il secondo documento per la consultazione, in relazione al quale è stato possibile inviare osservazioni:
    i. fino al 5 giugno 2007, per la parte relativa alla revisione transitoria del sistema tariffario a seguito dell'avvio della liberalizzazione;
    ii. fino al 22 giugno 2007, per la parte relativa alla proposta finale dell'Autorità in materia di revisione del sistema tariffario domestico a seguito dell'introduzione dei meccanismi di tutela dei clienti in stato di disagio;
e. ad integrazione di quanto previsto dalla metodologia AIR, in data 20 dicembre 2007 è stato diffuso il terzo documento per la consultazione, in relazione al quale è stato possibile inviare osservazioni fino al 29 febbraio 2008 e la cui sintesi è stata pubblicata sul sito internet dell'Autorità nel corso del mese di marzo 2008;
f. in esito a ciascuna fase della consultazione sono state valutate le opzioni alternative e riformulate le proposte tenendo conto delle osservazioni pervenute dai soggetti interessati e altresì degli obiettivi del procedimento, generali e specifici, come sopra descritto.

- le consultazioni condotte hanno evidenziato un sostanziale accordo sugli obbiettivi perseguiti dall'Autorità con la riforma del sistema tariffario domestico, individuando quale critica di maggior rilievo, l'assenza dell'obbiettivo di equità tra quelli individuati dall'Autorità; e che, tale obiettivo tende ad esprimere la necessità che il sistema tariffario sia in grado di tener conto anche della effettiva incomprimibilità della domanda da parte del nucleo famigliare;
- in sede di consultazione l'Autorità ha dichiarato di poter fare propria detta istanza, esclusivamente sotto il profilo del contenimento delle variazioni di spesa conseguente alla riforma tariffaria, ferma restando la necessità di assicurare che anche le tematiche ambientali siano fatte oggetto di attenzione e che il settore domestico riceva adeguati segnali che inducano ad un contenimento dei consumi;
- con deliberazione n. 135/07 l'Autorità ha effettuato una prima revisione della struttura della tariffa dell'energia elettrica applicata alle utenze domestiche, al fine di garantirne la compatibilità con la completa liberalizzazione del servizio di vendita nel settore elettrico dell'1 luglio 2007; e che la medesima deliberazione prevedeva che detta riforma avesse carattere transitorio in attesa della definizione di un nuovo sistema di tutela sociale, sostitutivo della tutela generalizzata garantita attualmente dalla tariffa D2;
- la riforma introdotta con la deliberazione n. 135/07 ha avuto continuità nelle disposizioni degli articoli 31 e 32 del TIT;
- ai sensi dell'articolo 32 del TIT, nel corso del periodo di regolazione 2008-2011 l'Autorità aggiorna con il meccanismo del *price-cap*, entro il 31 ottobre dell'anno precedente a quello di efficacia, le componenti della tariffa D1 e, di conseguenza, quelle della tariffa D2 e D3;
- con la deliberazione n. 349/07 l'Autorità ha previsto che tra i corrispettivi di dispacciamento di cui alla deliberazione n. 111/06 sia compresa la componente $DISP_{BT}$ e che tale componente è differenziata, con riferimento ai clienti domestici, per scaglioni di consumo sulla base dei medesimi scaglioni e della medesima articolazione della tariffa D2 e D3;

- con il decreto 28 dicembre 2007, il Governo ha dato attuazione alla previsione di adozione di misure di tutela a favore di clienti vulnerabili, contenute nella direttiva europea 2003/54/CE, ritenendo opportuno includere in tale categoria non solo i clienti in condizioni di disagio economico, ma anche quelli in gravi condizioni di salute che necessitano dell'utilizzo di apparecchiature medico-terapeutiche alimentate ad energia elettrica, necessarie per il mantenimento in vita;
- il decreto di cui al precedente alinea:
  a. introduce, a far data dall'1 gennaio 2008, meccanismi di compensazione della spesa sostenuta dai clienti vulnerabili;
  b. stabilisce che tale compensazione trovi uniforme applicazione sul territorio nazionale, preveda meccanismi di aggiornamento certi e trasparenti e promuova un uso efficiente delle risorse;
  c. utilizza l'Indicatore della Situazione Economica Equivalente, quale strumento di selezione dei beneficiari, individuando una soglia unica a livello nazionale;
  d. prevede la cumulabilità delle agevolazioni concesse per le situazioni di disagio economico con quelle concesse a causa della presenza di gravi condizioni di salute, tali da richiedere l'utilizzo di apparecchiature medico-terapeutiche alimentate ad energia elettrica, necessarie per il mantenimento in vita;
  e. dispone che gli oneri derivanti dai meccanismi di compensazione della spesa siano inclusi tra gli oneri generali afferenti al sistema elettrico;
  f. ritiene opportuno che le procedure per l'accesso e l'attivazione dei meccanismi facciano riferimento ai Comuni;
  g. per i clienti domestici in condizioni di disagio economico, prevede che la compensazione sia tale da produrre una riduzione della spesa dell'utente medio, indicativamente, del 20% e che sia parametrata al numero di componenti la famiglia anagrafica;
  h. per i clienti domestici nel cui nucleo famigliare sono presenti persone che versano in gravi condizioni di salute stabilisce che il distributore verifichi che le utenze siano incluse negli elenchi predisposti per l'attuazione delle procedure di distacco programmato e che il Ministero della Salute possa adottare apposite misure ai fini dell'individuazione delle apparecchiature medico-terapeutiche necessarie per il mantenimento in vita;
  i. prevede che, nell'ambito della revisione del vigente ordinamento tariffario, l'Autorità possa prevedere l'introduzione di meccanismi di gradualità;
- l'articolo 2, comma 2, del medesimo decreto 28 dicembre 2007, inoltre, prevede che "l'Autorità provvede a definire le modalità applicative [*...del sistema di compensazione per i clienti disagiati...*], secondo criteri di equità e di graduale superamento degli effetti dei meccanismi redistributivi attualmente esistenti, mitigando le conseguenze economiche sulle categorie di clienti domestici, negativamente interessati dalla manovra";
- con deliberazione n. 269/07, in attuazione del Convenzione tra l'Autorità per l'energia elettrica e il gas e il Ministero dello Sviluppo Economico, Direzione Generale per l'energia e le risorse minerarie, in materia di destinazione delle risorse di cui all'articolo 2, commi 3 e 4, del decreto 18 dicembre 2006, l'Autorità ha istituito presso la Cassa conguaglio per il settore elettrico il Conto per la compensazione delle agevolazioni tariffarie ai clienti del settore elettrico in stato di disagio, destinato alla gestione dei meccanismi di tutela dei clienti del settore elettrico in stato di disagio; e che tale Conto è previsto al comma 54.1, lettera u) del TIT;

- l'Autorità, ai fini della definizione dei costi operativi riconosciuti per il servizio di distribuzione dell'energia elettrica nel periodo regolatorio 2008-2011, ha previsto che i costi connessi ad attività non comprese tra le attività svolte dalle imprese distributrici durante l'anno di riferimento, sarebbero stati riconosciuti con specifici provvedimenti e sulla base di opportuni meccanismi di aggiornamento del vincolo ai ricavi;
- ai sensi dell'articolo 3, comma 2, del decreto 28 dicembre 2007, con deliberazione ARG/elt 101/08 l'Autorità ha sottoposto all'approvazione del Ministero dello sviluppo economico le possibili modalità compensative per i clienti domestici nel cui nucleo familiare sono presenti persone che versano in gravi condizioni di salute, tali da richiedere l'utilizzo di apparecchiature medico-terapeutiche necessarie per la loro esistenza in vita e alimentate ad energia elettrica;
- alla data del presente provvedimento, l'approvazione di cui al precedente punto non è stata formalizzata;
- l'articolo 81, comma 29 del decreto legge n. 112/08 ha disposto l'istituzione di un Fondo speciale destinato al soddisfacimento delle esigenze prioritariamente di natura alimentare e successivamente anche energetiche dei cittadini meno abbienti;
- l'articolo 81, comma 32 del medesimo decreto legge n. 112/08, ha previsto che "…al fine di soccorrere le fasce deboli di popolazione in stato di particolare bisogno e su domanda di queste, è concessa ai cittadini residenti che versano in condizione di maggior disagio economico, individuati ai sensi del successivo comma, una carta acquisti finalizzata all'acquisto di tali beni e servizi, con onere a carico dello Stato.".

Ritenuto opportuno:

- dare attuazione operativa al sistema di compensazione della spesa per la fornitura di energia elettrica ai clienti domestici in condizioni di disagio economico e/o in gravi condizioni di salute, in coerenza con le disposizioni del decreto 28 dicembre 2007, prevedendo che il soggetto della filiera elettrica competente a ricevere la certificazione del diritto a godere della compensazione nonché a erogare la compensazione medesima, sia l'impresa distributrice;
- istituire, ai sensi dell'articolo 1, comma 4, del decreto 28 dicembre 2007, una nuova componente tariffaria *A*, denominata A_S, destinata alla copertura degli oneri per la compensazione della spesa sostenuta per la fornitura di energia elettrica da parte degli utenti domestici economicamente disagiati e/o in gravi condizioni di salute, oneri posti in capo al Conto di cui al comma 54.1, lettera u) del TIT;
- prevedere che la componente tariffaria di cui al precedente punto venga applicata alla generalità dell'utenza, ad esclusione dei soggetti destinatari delle compensazioni per la cui copertura la medesima è stata istituita;

- prevedere che le imprese distributrici possano trattenere il gettito derivante dall'applicazione della componente A_S, nei limiti delle compensazioni erogate, al fine di minimizzare le esigenze di trasferimenti finanziari tra le medesime imprese distributrici e la Cassa conguaglio per il settore elettrico;
- procedere alla riforma del sistema tariffario applicabile alla generalità delle utenze domestiche, in linea con la proposta contenuta nella consultazione 20 dicembre 2007, confermando la tariffa D1 quale "tariffa di riferimento" e:
  a. mantenendo l'attuale criterio di differenziazione delle tariffe domestiche in base alla residenza anagrafica e all'impegno di potenza, fermo restando il vincolo di gettito complessivo pari a quello ottenibile tramite l'applicazione della tariffa D1 a tutti i clienti domestici;
  b. prevedendo una struttura a scaglioni di consumo relativamente ai corrispettivi tariffari afferenti il servizio di trasporto, non solo per i clienti con tariffa D2 ma anche per quelli con tariffa D3, garantendo, nel contempo, l'uniformità tra detti scaglioni e quelli rilevanti ai fini dell'applicazione delle accise ai sensi del decreto legislativo n. 26/07;
  c. disponendo il (parziale per la D2 e totale per la D3) riallineamento delle quote fisse (per punto di prelievo e per kW impegnato) verso la tariffa di riferimento D1, così da contemperare l'esigenza di una maggiore coerenza con i costi del servizio con l'obbiettivo di contenere entro limiti ragionevoli la variazione di spesa per i clienti con consumi medio-bassi con tariffa D2;
  d. introducendo elementi di progressività sui corrispettivi a copertura dei servizi regolati;
- prevedere che i medesimi criteri previsti per la riforma del sistema tariffario applicabile alla generalità dei clienti domestici siano utilizzati per il cambiamento dell'articolazione della componente $DISP_{BT}$;
- in sede di primo avvio del sistema, anche al fine di favorire la diluizione temporale del flusso di istanze di prima ammissione, prevedere che le compensazioni di cui al decreto 28 dicembre 2007, per i clienti che ne faranno richiesta entro il 28 febbraio 2009, siano riconosciute a valere dall'1 gennaio 2008;
- introdurre disposizioni transitorie circa l'individuazione delle apparecchiature medico terapeutiche di cui all'articolo 3, comma 1 del decreto 28 dicembre 2007, in attesa dell'adozione delle apposite misure da parte del Ministero della salute, in relazione a quanto previsto dall'articolo 4, comma 6 del medesimo decreto 28 dicembre 2007;
- rinviare a un successivo provvedimento la disciplina delle modalità compensative per i clienti in gravi condizioni di salute che necessitano per l'esistenza in vita di apparecchiature medico-terapeutiche alimentate ad energia elettrica;
- introdurre disposizioni specifiche miranti a favorire l'effettivo e rapido avvio del sistema informativo centralizzato necessario per la gestione ordinata e unitaria dei rapporti tra i Comuni, soggetti individuati dal decreto 28 dicembre 2007 per la raccolta delle istanze di accesso alla compensazione, e le imprese distributrici, soggetti individuati dall'Autorità per l'erogazione della medesima;

- disporre che i costi sostenuti dalle imprese distributrici per effetto delle disposizioni contenute nel presente provvedimento, siano riconosciuti nell'ambito degli ordinari meccanismi di aggiornamento delle tariffe di distribuzione, anche tenendo conto del diverso regime di riconoscimento dei costi tra le imprese che hanno costituito una società separata per l'erogazione del servizio di maggior tutela e le imprese distributrici che erogano direttamente tale servizio;
- disporre l'avvio del sistema di compensazioni nel quarto trimestre 2008, prevedendo altresì che, da tale data, venga avviata l'applicazione della componente tariffaria A_S;
- prevedere che, fermo restando l'aggiornamento annuale della tariffa D1 di cui all'articolo 32 del TIT, l'entrata in vigore della nuova struttura tariffaria applicabile alla generalità dell'utenza sia rinviata all'1 gennaio 2009, dato entro la quale, prevedibilmente, potranno avvenire le prime erogazioni delle compensazioni;
- definire con successivo provvedimento i nuovi livelli della componente $DISP_{BT}$ che verranno applicati dal 1 gennaio 2009;
- prevedere che le modalità applicative del regime di compensazione della spesa sostenuta per la fornitura di energia elettrica dai clienti domestici disagiati vengano rese compatibili con eventuali ulteriori strumenti pubblici di sostegno sociale destinati ad incidere sulla spesa per la fornitura di energia elettrica, anche in esito alla conversione in legge del decreto legge n. 112/08

DELIBERA

Articolo 1
Regime di compensazione della spesa sostenuta dai clienti domestici disagiati definito ai sensi del decreto 28 dicembre 2007

1.1 Sono approvate le «Modalità applicative del regime di compensazione della spesa sostenuta per la fornitura di energia elettrica dai clienti domestici disagiati», allegate alla presente deliberazione di cui formano parte integrante e sostanziale (*Allegato A*).

1.2

Articolo 2
Modifiche e integrazioni del TIT

2.1 Al comma 1.1 del TIT è aggiunta la seguente definizione:
"• **decreto 28 dicembre 2007** è il decreto del Ministro dello Sviluppo Economico, di concerto con il Ministro dell'Economia e delle Finanze, delle Politiche per la Famiglia e della Solidarietà sociale 28 dicembre 2007, recante Determinazione dei criteri per la definizione delle compensazioni della spesa sostenuta per la fornitura di energia elettrica per i clienti economicamente svantaggiati e per i clienti in gravi condizioni di salute, pubblicato nella Gazzetta Ufficiale, Serie generale, n. 41 del 18 febbraio 2008;".

2.2 Al comma 45.2 del TIT, è aggiunta la seguente lettera:
"f) componente tariffaria A_S, per la copertura degli oneri derivanti dall'adozione di misure di tutela tariffaria per i clienti del settore elettrico in stato di disagio, di cui al decreto 28 dicembre 2007.".

2.3 Al comma 45.5 del TIT, dopo le parole "successivo comma 73.1" sono inserite le seguenti parole "e in relazione alla tipologia di cui al comma 2.2, lettera a)".

2.4 Alla rubrica dell'articolo 47 del TIT, dopo le parole "A_6" sono aggiunte le parole ", A_S".

2.5 Dopo il comma 47.3 del TIT, sono aggiunti i seguenti commi:
"47.4 Entro 60 giorni dal termine di ciascun bimestre le imprese distributrici versano alla Cassa, se positiva, la differenza tra:
a) il gettito derivante:
i. dall'applicazione della componente A_S di cui al comma 45.2, lettera f), in relazione al servizio di distribuzione di energia elettrica erogato nel bimestre medesimo;
ii. dai rimborsi di cui al comma 7.4 dell'Allegato A alla deliberazione ARG/elt 117/08;"
b) le compensazioni complessivamente riconosciute nel medesimo bimestre ai sensi della deliberazione ARG/elt 117/08."
47.5 Qualora la differenza di cui al comma 47.4 risulti negativa, la Cassa, entro novanta giorni dal termine del bimestre, liquida tale importo a favore dell'impresa distributrice.".

2.6 Alla lettera u) del comma 54.1 del TIT, dopo le parole "stato di disagio" sono aggiunte le parole ", alimentato dalla componente tariffaria A_S".

2.7 Alla fine del comma 72.1, dopo le parole "stato di disagio" sono aggiunte le parole ", di cui al decreto 28 dicembre 2007.".

2.8 Dopo il comma 73.7 del TIT è aggiunto il seguente comma:
"73.8 La componente tariffaria A_S è posta pari a zero per le attuali e potenziali controparti di cui al comma 2.2, lettera a), ammesse a godere della compensazione di cui al comma 2.1 dell'Allegato A alla deliberazione ARG/elt 117/08."

2.9 Le tabelle da 10 a 12 dell'Allegato 1 del TIT sono sostituite con le *Tabelle* da *10* a *12* allegate al presente provvedimento.

Articolo 3
Disposizioni concernenti i clienti finali domestici in gravi condizioni di salute

3.1 I clienti finali domestici in gravi condizioni di salute di cui all'articolo 3 del decreto 28 dicembre 2007 sono inclusi nell'elenco dei clienti finali identificati ai sensi del Piano di emergenza per la sicurezza del servizio elettrico della delibera CIPE n. 91 del 6 novembre 1979 e s.m.i..

Articolo 4

Disposizioni transitorie inerenti l'ammissione alla compensazione per gli anni 2008 e 2009

4.1 A parziale deroga a quanto disposto dall'articolo 6 dell'Allegato A, ai clienti finali domestici che presentano la richiesta di accesso alla compensazione ai sensi del comma 3.1 del medesimo Allegato A entro il 28 febbraio 2009, in caso di ammissione alla compensazione, la medesima viene riconosciuta:

a) per un periodo di dodici mesi, determinato ai sensi dell'articolo 6 dell'Allegato A;
b) retroattivamente, a partire dalla data di decorrenza determinata ai sensi del comma 6.1 dell'Allegato A, fino all'1 gennaio 2008, ovvero fino alla data di attivazione della fornitura di energia elettrica, se successiva all'1 gennaio 2008;

4.2 I clienti finali domestici diversi da quelli di cui al precedente comma 4.1, che avrebbero avuto diritto alla compensazione limitatamente al 2008, entro il 28 febbraio 2009 presentano la domanda di cui al comma 3.1 dell'Allegato A fornendo i dati relativi al periodo di vigenza del diritto. A tali clienti è riconosciuta la sola compensazione relativa all'anno 2008, riproporzionata alla durata di tale periodo.

4.3 Gli importi riconosciuti ai sensi del precedente comma 4.1, lettera b) e comma 4.2 sono erogati dall'impresa distributrice con la cadenza prevista per la fatturazione del servizio di trasporto.

4.4 Ai fini del riconoscimento degli importi di cui al comma 4.1, lettera b) ovvero comma 4.2, la formula di cui al comma 12.1 dell'Allegato A è sostituita dalla seguente:

$$\frac{ARR_{TOT} + CCE_i}{365} * gg$$

e dove

- ARR_{TOT} è l'importo totale riconosciuto ai sensi del comma 4.1, lettera b) ovvero comma 4.2;
- CCE_i è la componente tariffaria compensativa, espressa in euro per punto di prelievo per anno, di cui alla tabella 3 dell'Allegato A, differenziata in relazione alla tipologia di nucleo famigliare *i*. Tale componente è pari a 0 (zero) nei casi di cui al comma 4.2;
- *gg* sono i giorni considerati nel documento di fatturazione ai fini degli addebiti tariffari.

4.5 Gli importi riconosciuti ai sensi del precedente comma 4.1, lettera b) ovvero comma 4.2 ed erogati dall'impresa distributrice sono trasferiti dal venditore al cliente finale domestico titolare del punto di prelievo interessato dalla compensazione ai sensi dell'articolo 7 dell'Allegato A.

Articolo 5

Attivazione del sistema informatico di cui all'articolo 8 dell'Allegato A

5.1 Le imprese distributrici operanti sul territorio nazionale, anche in forma consorziata o tramite associazioni di categoria, concordano con i Comuni, ovvero con l'Associazione Nazionale dei Comuni Italiani (ANCI), la creazione, lo sviluppo e il successivo esercizio e manutenzione del sistema informatico di cui all'articolo 8 dell'Allegato A, da completarsi entro 90 giorni dall'entrata in vigore del presente articolo.

5.2 Al fine di accelerare l'attivazione del sistema informatico di cui all'articolo 8 dell'Allegato A e fino all'avvenuta erogazione dei fondi di cui all'articolo 5, comma 2, del decreto 28 dicembre 2007, i Comuni, tramite ANCI, possono richiedere alla Cassa conguaglio per il settore elettrico (di seguito: Cassa) l'anticipazione dei fondi necessari alla creazione, sviluppo e il successivo esercizio e manutenzione per almeno due anni del medesimo sistema informatico, per un importo complessivo non superiore a 7 (sette) milioni di euro.

5.3 La Cassa, in caso di richiesta di anticipazione ai sensi del precedente comma 5.2, informa l'Autorità e, salvo diversa indicazione da parte della medesima, decorsi 30 giorni dalla richiesta procede all'erogazione dell'anticipazione, fermo restando il limite massimo di importo erogabile, di cui al medesimo comma 5.2.

5.4 La Direzione Tariffe dell'Autorità promuove azioni finalizzate a favorire l'attuazione dell'accordo di cui al comma 5.1.

5.5 Entro 60 giorni dall'entrata in vigore del presente articolo, le imprese distributrici operanti sul territorio nazionale sottopongono all'Autorità i contenuti dell'accordo raggiunto ai sensi del comma 5.1, che deve essere stato approvato da almeno il 60% delle imprese distributrici che nel loro insieme servano almeno il 60% dei clienti finali domestici.

5.6 Quanto comunicato ai sensi del comma 5.5 deve contenere una descrizione dettagliata e documentata delle caratteristiche funzionali del sistema informatico di cui all'articolo 8 dell'Allegato A e includere indicazioni circa i tempi e le modalità di realizzazione.

5.7 In mancanza della comunicazione di cui al comma 5.5, l'Autorità, con successivo provvedimento, individua il soggetto deputato alla creazione, sviluppo e successivo esercizio e manutenzione del sistema informatico di cui all'articolo 8 dell'Allegato A.

Articolo 6

Copertura dei costi sostenuti dalle imprese distributrici

6.1 I costi sostenuti dalle imprese distributrici necessari all'adempimento delle disposizioni del presente provvedimento, sono riconoscibili nell'ambito dei meccanismi di aggiornamento dei costi di commercializzazione del servizio di distribuzione effettuati ai sensi dell'articolo 10 del TIT, anche tenuto conto delle disposizioni di cui all'articolo 41 del TIT.

6.2 A tal fine, le imprese distributrici sono tenute a tenere separata evidenza contabile degli investimenti e degli altri costi connessi agli adempimenti previsti dal presente provvedimento.

Articolo 7
Disposizioni finali

7.1 Gli articoli 3 e 5 entrano in vigore dalla data di pubblicazione del presente provvedimento.

7.2 Gli articoli 1, 4, 6 e i commi da 2.1 a 2.8 entrano in vigore dall'1 ottobre 2008.

7.3 Il comma 2.9 entra in vigore dall'1 gennaio 2009, salvo aggiornamento ai sensi dell'articolo 32 del TIT.

7.4 L'Autorità, con successivi provvedimenti, ove necessario modifica le modalità applicative del regime di compensazione della spesa sostenuta per la fornitura di energia elettrica ai clienti domestici disagiati, di cui all'Allegato A, al fine di renderle compatibili con eventuali ulteriori strumenti pubblici di sostegno sociale destinati ad incidere sulla spesa per la fornitura di energia elettrica, anche in esito alla conversione in legge del decreto legge n. 112/08.

7.5 L'Autorità, con successivo provvedimento, provvede ad articolare la componente $DISP_{BT}$ di cui alla deliberazione n. 111/06 coerentemente con quanto disposto per le tariffe D2 e D3 con il presente provvedimento.

7.6 L'Autorità, con successivo provvedimento, disciplina le modalità compensative per i clienti in gravi condizioni di salute che necessitano per l'esistenza in vita di apparecchiature medico-terapeutiche alimentate ad energia elettrica.

7.7 Il presente provvedimento è trasmesso al Ministero dello sviluppo economico, al Ministero dell'economia e delle finanze, al Ministero del Lavoro, della Salute e delle Politiche Sociali, all'Associazione Nazionale dei Comuni Italiani e alla Cassa conguaglio per il settore elettrico.

7.8 Il presente provvedimento è pubblicato sulla Gazzetta Ufficiale della Repubblica italiana e sul sito internet dell'Autorità (www.autorita.energia.it).

7.9 il testo del TIT è pubblicato sul sito internet dell'Autorità (www.autorita.energia.it), nella versione risultante dalle modificazioni ed integrazioni apportate con il presente provvedimento.

Milano, 6 agosto 2008

Il presidente: ORTIS

Allegato A

MODALITA' APPLICATIVE DEL REGIME DI COMPENSAZIONE DELLA SPESA SOSTENUTA PER LA FORNITURA DI ENERGIA ELETTRICA DAI CLIENTI DOMESTICI DISAGIATI

INDICE

PARTE I

PARTE I

DISPOSIZIONI GENERALI

Articolo 1
Definizioni

1.1 Ai fini dell'interpretazione e dell'applicazione delle disposizioni contenute nel presente provvedimento si applicano le definizioni contenute nell'Allegato A alla deliberazione 29 dicembre 2007, n. 348/07 e sue successive modificazioni e integrazioni (di seguito: TIT), integrate come segue:

- **apparecchiature elettromedicali** sono le apparecchiature medico terapeutiche di cui all'articolo 3, comma 1, del decreto 28 dicembre 2007;
- **certificazione ASL** è la certificazione dell'Azienda sanitaria locale territorialmente competente che attesta l'uso di apparecchiature elettromedicali, rilasciata ai sensi dell'articolo 4, comma 2 del medesimo decreto 28 dicembre 2007;
- **cliente finale domestico** è il cliente finale titolare di un contratto di cui al comma 2.2, lettera a) del TIT;
- **contratto di fornitura** è il contratto stipulato dal cliente finale con un venditore di energia elettrica;
- **decreto 28 dicembre 2007** è il decreto del Ministro dello Sviluppo Economico, di concerto con i Ministri dell'Economia e delle Finanze, delle Politiche per la Famiglia e della Solidarietà sociale del 28 dicembre 2007, recante Determinazione dei criteri per la definizione delle compensazioni della spesa sostenuta per la fornitura di energia elettrica per i clienti economicamente svantaggiati e per i clienti in gravi condizioni di salute, pubblicato nella Gazzetta Ufficiale, Serie generale, n. 41 del 18 febbraio 2008;
- **disagio economico** è la condizione in cui versa il cliente finale domestico, come definita all'articolo 2, comma 4, del decreto 28 dicembre 2007;
- **disagio fisico** è la condizione in cui versa il cliente finale domestico, come definita all'articolo 3, comma 1 del decreto 28 dicembre 2007;
- **ISEE** è l'indicatore di situazione economica equivalente, di cui al decreto legislativo 31 marzo 1998, n. 109;
- **nucleo familiare** è il nucleo familiare rilevante ai fini del calcolo dell'ISEE;
- **numerosità nucleo familiare** è il numero di componenti il nucleo familiare rilevante ai fini del calcolo dell'ISEE;
- **numerosità familiare** è il numero di componenti la famiglia anagrafica intesa come insieme di persone legate da vincoli di matrimonio, parentela, affinità, adozione, tutela o da vincoli affettivi, coabitanti ed aventi la medesima residenza;

- **POD** è il codice alfanumerico identificativo unico nazionale, definito ai sensi della deliberazione n. 168/03;
- **servizio di trasporto** è l'insieme dei servizi di trasmissione, distribuzione e misura, erogati ai sensi del TIT;
- **venditore** è l'esercente il servizio di vendita dell'energia elettrica ai clienti finali, ivi inclusi gli esercenti il servizio di maggior tutela erogato ai sensi del TIV;

Articolo 2
Ambito di applicazione della compensazione

2.1 Ai sensi del decreto 28 dicembre 2007, è istituito il sistema di compensazione della spesa per la fornitura di energia elettrica.

2.2 La compensazione della spesa di cui al comma 2.1 è riconosciuta, con le modalità disciplinate dal presente provvedimento, in relazione a punti di prelievo nella titolarità di clienti finali domestici, che risultino:

a) in condizioni di disagio economico;

b) in condizioni di disagio fisico.

2.3 I clienti finali domestici di cui al comma 2.2, lettera a) sono individuati ai sensi dell'articolo 2, commi 3 e 4 del decreto 28 dicembre 2007.

2.4 Fino all'adozione di apposite misure del Ministero del Lavoro, della Salute e delle Politiche Sociali per l'individuazione delle apparecchiature di cui all'articolo 3, comma 1 del decreto 28 dicembre 2007, i clienti finali domestici di cui al comma 2.2, lettera b), sono i clienti domestici nel cui nucleo familiare sono presenti persone che versano in gravi condizioni di salute tali da richiedere l'utilizzo di apparecchiature elettromedicali necessarie per il loro mantenimento in vita, individuati come:

a) i clienti finali domestici già identificati ai sensi del Piano di emergenza per la sicurezza del servizio elettrico della delibera CIPE n. 91 del 6 novembre 1979 e s.m.i. che ne facciano richiesta allegando una dichiarazione sostitutiva dell'atto di notorietà che indichi: il tipo di apparecchiatura elettromedicali utilizzata e che tale apparecchiatura risulta necessaria per l'esistenza in vita del paziente;

b) i clienti finali domestici che presentano una certificazione ASL che attesti le gravi condizioni di salute di un componente del nucleo familiare, tali da richiedere l'uso di apparecchiature elettromedicali necessarie per l'esistenza in vita, ai sensi dell'articolo 4, comma 2 del decreto 28 dicembre 2007.

Articolo 3
Modalità di richiesta della compensazione

3.1 Ai fini dell'accesso alla compensazione di cui al comma 2.1, il cliente finale domestico presenta, ai sensi dell' articolo 4, comma 1 del decreto 28 dicembre 2007, apposita richiesta presso il proprio Comune di residenza, fornendo le informazioni e le certificazioni di cui alla Tabella 1 allegata al presente provvedimento, secondo una apposita modulistica predisposta in coerenza con le esigenze del sistema informatico di cui all'Articolo 8.

3.2 In alternativa a quanto disposto dal precedente comma 3.1, la richiesta di accesso alla compensazione di cui al comma 2.1 può essere avanzata da un organismo istituzionale appositamente individuato. In tal caso, le informazioni inerenti il POD, le caratteristiche elettriche della fornitura e la numerosità familiare potranno essere individuate rispettivamente dal distributore e dal Comune di residenza sulla base delle informazioni relative alla residenza e al codice fiscale del cliente finale domestico al quale si riferisce la richiesta.

Articolo 4
Condizioni per l'ammissione alla compensazione

4.1 La compensazione per i clienti finali domestici in condizioni di disagio economico, di cui al comma 2.2, lettera a), è riconosciuta al punto di prelievo corrispondente al POD indicato dal soggetto richiedente ai sensi del precedente Articolo 3, nel rispetto delle seguenti condizioni:
   a) il nucleo familiare la cui certificazione ISEE risulti conforme ai criteri di ammissibilità di cui all'articolo 2, comma 4, del decreto 28 dicembre 2007, ha diritto alla compensazione con riferimento ad un solo punto di prelievo;
   b) deve essere garantita la coincidenza:
      i) della residenza anagrafica del cliente finale domestico con la localizzazione del punto di prelievo, per il quale è richiesta la compensazione;
      ii) del nominativo e del codice fiscale del cliente finale domestico con le omologhe indicazioni del contratto di fornitura corrispondente al punto di prelievo per il quale è richiesta la compensazione;
   c) la potenza contrattualmente impegnata nel punto di prelievo per il quale è richiesta la compensazione non può essere superiore a 3 kW.

4.2 Con successivo provvedimento l'Autorità disciplina le condizioni per l'ammissione alla compensazione di cui al comma 2.2, lettera b).

4.3 Le compensazioni per disagio fisico e disagio sociale sono cumulabili in presenza dei rispettivi requisiti, fermo restando quanto disposto ai commi 4.1 e 4.2.

Articolo 5
Erogazione della compensazione

5.1 La compensazione di cui al comma 2.1, differenziata in relazione alle fattispecie di cui al comma 2.2, lettere a) e b), è riconosciuta mediante l'applicazione di una componente tariffaria compensativa espressa in euro per punto di prelievo per anno, applicata pro-quota giorno con le modalità previste nella Parte II del presente provvedimento.

5.2 Ai sensi di quanto disposto dall'articolo 4, comma 5, lettera a) del decreto 28 dicembre 2007, la componente tariffaria compensativa di cui al comma 5.1 è applicata dalle imprese di distribuzione, nel rispetto delle disposizioni del presente provvedimento, ai punti di prelievo individuati ai sensi degli articoli 2, 3 e 4, in relazione ai quali sia stato rilasciato il certificato di cui all'articolo 4, comma 3, del medesimo decreto 28 dicembre 2007.

5.3 Ai sensi dell'articolo 4, comma 3, del decreto 28 dicembre 2007, in esito al rilascio della certificazione di cui al medesimo comma il Comune trasferisce all'impresa distributrice territorialmente competente, anche per via informatica tramite il sistema di cui all'Articolo 8, gli elementi informativi a sua disposizione necessari per la gestione della compensazione.

5.4 Fermo restando quanto disposto all'articolo 4, comma 6, del decreto 28 dicembre 2007, l'impresa distributrice, prima di procedere all'erogazione della componente compensativa, è in ogni caso tenuta a verificare il rispetto delle condizioni di cui all'Articolo 4 con riferimento a tutte le informazioni a propria disposizione, anche tramite il sistema informatico di cui all'Articolo 8.

5.5 In relazione alle compensazioni riconosciute, l'impresa distributrice garantisce la separata evidenza contabile e fornisce al venditore evidenza separata delle somme riconosciute con riferimento a ciascun punto di prelievo beneficiario della compensazione.

5.6 Ai sensi dell'articolo 4, comma 5, lettera b) del decreto 28 dicembre 2007, il venditore è tenuto a trasferire entro il limite di cui al comma 7.2 al cliente finale domestico titolare del punto di prelievo interessato dalla compensazione, la componente tariffaria compensativa riconosciuta dall'impresa distributrice. Il venditore tiene separata evidenza contabile delle compensazioni ricevute dalle imprese di distribuzione e trasferite ai clienti finali.

Articolo 6
Decorrenza della compensazione

6.1 L'impresa di distribuzione applica la componente tariffaria compensativa, di cui all'Articolo 5, a decorrere dal primo giorno del secondo mese successivo alla trasmissione delle informazioni da parte del Comune titolato a ricevere le domande ai sensi dell'articolo 4, comma 1 del decreto 28 dicembre 2007.

6.2 La compensazione prevista per i casi di disagio economico di cui al comma 2.2, lettera a), è riconosciuta dall'impresa distributrice per dodici mesi a decorrere dal mese di prima applicazione di cui al comma 6.1 e salvo richiesta di rinnovo ai sensi del comma 6.3.

6.3 Il rinnovo della compensazione per i casi di disagio economico di cui al comma 2.2, lettera a) deve essere effettuato antecedentemente alla fine del mese *n-1*, essendo *n* l'ultimo dei dodici mesi di durata della compensazione secondo quanto disposto dal comma 6.2. La richiesta di rinnovo è effettuata dal cliente finale domestico con le medesime modalità stabilite dal comma 3.1 e, in caso di esito positivo, dà diritto alla continuità di applicazione della compensazione per ulteriori dodici mesi.

6.4 Le richieste di rinnovo presentate successivamente al termine di cui al comma 6.3, sono trattate quali nuove richieste di ammissione e la decorrenza della compensazione è quella prevista dal comma 6.1.

Articolo 7
Applicazione della compensazione al cliente finale domestico

7.1 Il venditore trasferisce la componente tariffaria compensativa al cliente finale domestico titolare del punto di prelievo interessato dalla compensazione, nella prima fattura utile successiva alla data di fatturazione della medesima componente tariffaria compensativa da parte dell'impresa distributrice. Il venditore dà separata evidenza della componente compensativa applicata nella fattura inviata al cliente finale.

7.2 In relazione a quanto disposto dal comma 7.1, ove ne ricorrano le condizioni, il venditore limita l'ammontare della compensazione erogata al cliente finale in ciascun ciclo di fatturazione fino a concorrenza dell'importo complessivo oggetto di fatturazione.

7.3 Gli importi non erogati in un ciclo di fatturazione ai sensi del comma 7.2 sono erogati al cliente finale in occasione delle fatturazioni successive, fermo restando il limite di cui al medesimo comma 7.2 e quanto disposto al comma 7.4.

7.4 Le compensazioni non erogate ai sensi del comma 7.2 entro l'ultima fatturazione di competenza di ciascun anno solare, ovvero entro il termine del diritto alla compensazione se antecedente, sono rimborsate dal venditore all'impresa distributrice entro il 30 aprile di ciascun anno, con riferimento all'anno precedente, fornendo il dettaglio dei POD ai quali i rimborsi si riferiscono e le somme non erogate.

7.5 Ai fini di quanto previsto dal comma 7.1 e successivi, l'impresa distributrice:
   a) rende disponibile a ciascun venditore l'elenco, aggiornato almeno mensilmente, dei punti di prelievo di pertinenza identificati tramite codice POD e del nominativo del cliente domestico a cui i medesimi punti si riferiscono, ammessi al regime di compensazione di cui al comma 2.1;
   b) allega in corrispondenza della prima fatturazione utile del servizio di trasporto, una comunicazione che:
      i) attesta il riconoscimento della compensazione allo specifico punto di prelievo con riferimento ad uno specifico nominativo e codice fiscale;

ii) riporta l'entità e la tipologia della compensazione, secondo la classificazione riportata nella Tabella 2 allegata al presente provvedimento;
iii) indica la data di decorrenza e, ove rilevante, la data di termine del regime di compensazione determinata ai sensi del comma 6.2;
iv) indica il mese entro il quale effettuare la domanda di rinnovo della compensazione, ai sensi del comma 6.3.

7.6 La comunicazione di cui al comma 7.5 lettera b) è ripetuta nel caso di modifica delle informazioni di cui alla medesima lettera b).

7.7 In caso di *switching*, di cui al comma 1.1 dell'Allegato A alla deliberazione ARG/elt 4/08, l'impresa distributrice rende disponibili al nuovo venditore le informazioni di cui al comma 7.5 entro e non oltre il quinto giorno lavorativo successivo la data di *switching*, come definita ai sensi del medesimo comma 1.1 dell'Allegato A alla deliberazione ARG/elt 4/08.

Articolo 8
Sistema informatico per l'ammissione alla compensazione

8.1 Al fine di semplificare e accelerare la procedura di riconoscimento della compensazione di cui al comma 2.1 e di effettuare verifiche incrociate circa la veridicità dei dati forniti dai clienti finali domestici per l'ammissione alla medesima compensazione, le imprese distributrici utilizzano un apposito sistema informatico per la gestione dell'ammissione alla compensazione.

8.2 Il sistema informatico di cui al comma 8.1, consente lo scambio delle informazioni necessarie alla verifica del rispetto delle condizioni di cui ai commi 4.1 e 4.2. Tali informazioni includono almeno:

a) per il disagio economico, con riferimento a ciascun punto di prelievo beneficiario della compensazione:
   i) codice fiscale e residenza del cliente finale domestico titolare del punto di prelievo e degli altri componenti il nucleo familiare rilevante ai fini ISEE;
   ii) codice identificativo dell'attestazione ISEE;
   iii) valore ISEE;
   iv) periodo di validità dell'attestazione ISEE;
   v) numerosità familiare;
   vi) tipologia contrattuale di cui al comma 2.2 del TIT;
   vii) potenza contrattualmente impegnata.

b) per il disagio fisico:
   i) codice fiscale del cliente finale domestico titolare del punto di prelievo e degli altri componenti il nucleo familiare;
   ii) codice identificativo della certificazione ASL;
   iii) data di emissione ed eventuale scadenza della certificazione ASL;
   iv) apparecchiatura elettromedicale utilizzata;
   v) avvenuto inserimento del punto di prelievo negli elenchi utili ai fini dell'attuazione delle procedure del piano di distacco programmato;
   vi) tipologia contrattuale di cui al comma 2.2 del TIT.

8.3 In relazione alle informazioni rese disponibili dal sistema informatico, l'impresa distributrice tratta come già verificate quelle inserite dai Comuni relative a:
  a) valore ISEE;
  b) periodo di validità dell'attestazione ISEE e, se prevista, della certificazione ASL;
  c) numerosità nucleo familiare anagrafico;
  d) residenza del titolare del punto di prelievo oggetto di compensazione;
  e) per le richieste di compensazione di cui al comma 2.2 lettera a), coincidenza del nominativo e del codice fiscale del titolare del contratto di fornitura relativo al punto di prelievo beneficiario della compensazione con un componente del nucleo familiare cui si riferisce l'attestazione ISEE;
  f) per le richieste di compensazione di cui al comma 2.2 lettera b), appartenenza del soggetto utilizzatore delle apparecchiature elettromedicali al nucleo familiare del titolare del contratto associato al punto di prelievo beneficiario della compensazione;
  g) per le richieste di compensazione di cui al comma 2.2 lettera b), tipologia dell'apparecchiatura elettromedicale utilizzata.

8.4 Il sistema informatico di cui al comma 8.1 è utilizzato anche al fine di:
  a) accelerare e automatizzare il trasferimento e lo scambio delle informazioni rilevanti ai fini dell'Articolo 9;
  b) alimentare, ove risultasse utile e giustificabile in termini economici, un sistema di comunicazione, ulteriore rispetto a quanto disposto al comma 17.2 delle scadenze rilevanti ai fini del rinnovo della compensazione di cui al comma 6.3.

Articolo 9

Variazioni delle condizioni rilevanti per l'ammissione alla compensazione

9.1 Nel caso di cessazione della fornitura, volture, subentri o modifiche contrattuali per *mortis causa* la compensazione cessa contestualmente alla variazione contrattuale.

9.2 Nel caso di modifica della numerosità familiare la variazione della compensazione decorre dal primo giorno del mese successivo all'avvenuta notifica della variazione all'impresa di distribuzione da parte del Comune.

9.3 Nel caso di cessato uso di apparecchiature elettromedicali, la compensazione viene interrotta dal primo giorno del mese successivo all'avvenuta notifica all'impresa di distribuzione.

9.4 Ai fini di quanto previsto al comma 9.3, il venditore, entro 10 giorni lavorativi, comunica all'impresa distributrice competente le segnalazioni ricevute ai sensi di quanto disposto dall'articolo 4, comma 7, del decreto 28 dicembre 2007.

9.5 La compensazione, cessa contestualmente alla modifica contrattuale che comporti il superamento del limite di potenza contrattualmente impegnata di cui al comma 4.1, lettera c), per il caso di disagio economico.

9.6 Nel caso di cambio di residenza del cliente finale domestico avente diritto alla compensazione, la segnalazione della nuova residenza è effettuata tramite il Comune di nuova residenza. La compensazione in corrispondenza del punto di prelievo di nuova residenza decorre dalla data della nuova residenza in corrispondenza del nuovo punto di prelievo indicato dal cliente beneficiario della compensazione ovvero, se successiva, dalla data di cessazione dell'agevolazione nel precedente punto di prelievo e, ove previsto, mantiene il medesimo termine di scadenza. I Comuni e le imprese di distribuzione o, in mancanza di accordo, le imprese di distribuzione tra di loro si accordano per lo scambio delle informazioni utili alla sincronica cessazione/attivazione della compensazione.

9.7 La mancata o ritardata comunicazione delle modifiche di cui ai precedenti commi, comporta la ripetizione alla Cassa da parte del cliente finale domestico delle somme eventualmente indebitamente percepite, incrementate di un tasso di interesse pari all'*euribor* a 1 mese, maggiorato di 10 punti base.

9.8 In caso di mancata ripetizione di quanto previsto al comma 9.7, la Cassa può richiedere l'attivazione delle procedure previste dall'Allegato A alla deliberazione ARG/elt 4/08 per i casi di morosità dei clienti finali disalimentabili e procedere al recupero coatto delle somme dovute.

Articolo 10
Controlli

10.1 Le imprese distributrici e i venditori sono tenuti, per i profili di propria competenza, alla verifica della veridicità delle informazioni fornite dal cliente finale domestico titolare del punto di prelievo beneficiario della compensazione.

10.2 Nel caso il venditore non riscontrasse la coincidenza delle informazioni trasmesse dai distributori ai sensi del comma 7.5, lettera b), punto i), con le corrispondenti informazioni del contratto di fornitura:
a) non procede al trasferimento di cui al comma 7.1
b) dà immediata informativa al distributore che dispone le procedure per il recupero della compensazione fatturata;
c) nel primo documento di fatturazione al cliente finale, sostituisce la dicitura di cui al comma 17.2, con la dicitura "Compensazione della spesa non concessa per errata indicazione del titolare del contratto di fornitura, rivolgersi al proprio Comune per ulteriori informazioni".

10.3 Ogni anomalia e/o variazione intervenuta in riferimento al punto di prelievo al quale viene riconosciuta la compensazione viene segnalato al distributore e al Comune competente.

10.4 Ciascuna impresa distributrice, entro 180 giorni dall'entrata in vigore del presente provvedimento, attiva procedure per la verifica sistematica dei prelievi di energia elettrica effettuati in corrispondenza dei punti di prelievo che beneficiano di compensazioni di cui al comma 2.1, al fine di individuare situazioni anomale con riferimento all'entità dei consumi ovvero alla loro periodicità.

10.5 Le eventuali anomalie rilevate ai sensi del precedente comma 10.4, sono segnalate, con cadenza almeno semestrale, ai Comuni competenti e alla Cassa conguaglio per il settore elettrico.

PARTE II

COMPONENTE TARIFFARIA COMPENSATIVA

Articolo 11
Compensazione per i clienti in stato di disagio economico

11.1 L'ammontare della compensazione di cui al comma 2.1, lettera a) per i clienti in stato di disagio economico, erogato ai sensi dell'Articolo 5, è fissato dall'Autorità in coerenza con i criteri di cui all'articolo 2, comma 1, del decreto 28 dicembre 2007.

11.2 L'ammontare della compensazione determinato ai sensi del comma 11.1 è riportato nella tabella 3 allegata al presente provvedimento ed è differenziato rispetto alle seguenti tipologie di nuclei familiari anagrafici:

a) nucleo familiare anagrafico fino a 2 (due) componenti;

b) nucleo familiare anagrafico oltre 2 (due) e fino a 4 (quattro) componenti;

c) nucleo familiare anagrafico oltre 4 (quattro) componenti.

Articolo 12
Modalità di erogazione della compensazione per disagio economico

12.1 La compensazione di cui al comma 11.2 è riconosciuta con la cadenza prevista per la fatturazione del servizio di trasporto applicando una componente tariffaria, arrotondata con criterio commerciale alla secondo cifra decimale, calcolata secondo la seguente formula:

$$\frac{CCE_i}{365} * gg$$

dove:
- CCE_i è la componente tariffaria compensativa, espressa in euro per punto di prelievo per anno, di cui alla tabella 3 allegata al presente provvedimento, differenziata in relazione alla tipologia di nucleo familiare i;
- gg sono i giorni considerati nel documento di fatturazione ai fini degli addebiti tariffari.

Articolo 13
Compensazione per i clienti in stato di disagio fisico

13.1 Con successivo provvedimento l'Autorità fissa l'ammontare della compensazione di cui al comma 2.1, lettera b), per i clienti in stato di disagio fisico.

Articolo 14

Modalità di erogazione della compensazione per disagio fisico

14.1 Con successivo provvedimento l'Autorità disciplina le modalità di erogazione della compensazione per disagio fisico.

Articolo 15

Erogazione della compensazione in caso di cumulo

15.1 Con successivo provvedimento l'Autorità disciplina il caso di cumulo delle compensazioni per disagio fisico e disagio sociale ai sensi del comma 4.3.

Articolo 16

Aggiornamento della compensazione

16.1 Nel periodo di regolazione 1 gennaio 2008 – 31 dicembre 2011, l'Autorità aggiorna contestualmente all'aggiornamento previsto dall'articolo 32 del TIT, gli ammontari di compensazione di cui ai commi 11.2.

16.2 L'aggiornamento di cui al comma 16.1 a valere per l'anno *n*, è effettuato applicando ai valori in vigore nell'anno *n-1* la variazione percentuale delle spesa media del cliente domestico tipo, con tariffa D2 e consumo pari a 2700 kWh/anno, servito in maggior tutela, al netto degli oneri fiscali, registrata nei quattro trimestri antecedenti l'aggiornamento e fermo restando quanto disposto dall'articolo 2, comma 1 del decreto 28 dicembre 2007.

PARTE III

OBBLIGHI INFORMATIVI

Articolo 17

Obblighi per i venditori

17.1 Ciascuna venditore provvede a dare la più ampia pubblicità alla disposizioni del presente provvedimento, anche tramite il proprio sito internet. A tal fine fa riferimento allo schema di informativa pubblicato sul sito internet dell'Autorità (www.autorita.energia.it).

17.2 Ciascun venditore, ai sensi di quanto previsto dall'articolo 13 dell'Allegato A alla deliberazione n. 152/06, con riferimento a ciascun punto di prelievo ammesso al regime di compensazione della spesa, provvede a inserire, in ciascun documento di fatturazione nel quale venga riconosciuta la compensazione di cui al comma 2.1 ai sensi del presente provvedimento, la dicitura: "La sua fornitura è ammessa alla compensazione della spesa per la fornitura di energia elettrica ai sensi del decreto ministeriale 28 dicembre 2007. La richiesta di rinnovo deve essere effettuata entro *mese/anno*".

Articolo 18
Obblighi per le imprese distributrici

18.1 Ciascuna impresa distributrice provvede a dare la più ampia pubblicità alla disposizioni del presente provvedimento, anche tramite il proprio sito internet. A tal fine fa riferimento allo schema di informativa pubblicato sul sito internet dell'Autorità (www.autorita.energia.it).

Tabella 1 - Elementi informativi da presentare all'atto della domanda ci cui al comma 3.1

Informazione	Tipo di disagio	
	economico	**fisico**
Data di presentazione della domanda	X	X
Nome e cognome e codice fiscale del richiedente	X	X
Indirizzo di residenza del richiedente	X	X
Recapiti telefonici, fax e di posta elettronica del richiedente e, se differente dalla residenza, recapito postale	X	X
Codice fiscale degli altri componenti il nucleo familiare del richiedente		X
Indirizzo punto di prelievo da agevolare	X	X
Codice identificativo del punto di prelievo da agevolare (POD)	X	X
Nome, cognome e codice fiscale dell'intestatario del contratto di fornitura relativo al punto di prelievo da agevolare	X	X
Nominativo della società di vendita dell'energia elettrica	X	X
Potenza impegnata nel punto di prelievo da agevolare	X	X
Attestazione ISEE	X	
Numero identificativo dell'attestazione ISEE	X	
Valore indicatore ISEE	X	
Data rilascio e scadenza dell'attestazione ISEE	X	
Numerosità nucleo familiare anagrafico del richiedente	X	
Certificazione ASL o dichiarazione sostitutiva di notorietà		X
Data rilascio certificazione ASL		X
Tipo di apparecchiatura elettromedicale		X
Consenso al trattamento dei dati di consumo ai fini delle verifiche di cui all'articolo 10	X	X
Impegno a comunicare le variazioni	X	X
Tipologia di domanda(*)	X	X

(*) Nuova domanda, rinnovo, variazione POD, altre variazioni

Tabella 2 Classificazione delle tipologie di compensazione di cui al comma 7.5

Codice tipologia di agevolazione	Descrizione
ECN1	Disagio economico; nucleo fam. anagrafico 1-2 componenti
ECN2	Disagio economico; nucleo fam. anagrafico 3-4 componenti
ECN3	Disagio economico; nucleo fam. anagrafico oltre 4 componenti
FIN0	Disagio fisico
EFN1	Disagio economico; nucleo fam. anagraf. 1-2 comp.; disagio fisico
EFN2	Disagio economico; nucleo fam. anagraf. 3-4 comp.; disagio fisico
EFN3	Disagio economico; nucleo fami. anagraf. oltre 4 comp.; disagio fisico

Tabella 3 Ammontare della compensazione per i clienti in stato di disagio economico, di cui al comma 11.2 (€/anno per punto di prelievo)

Codice	Descrizione	Anno 2008
ECN1	**Nucleo familiare 1-2 componenti**	€ 60
ECN2	**Nucleo familiare 3-4 componenti**	€ 78
ECN3	**Nucleo familiare oltre 4 componenti**	€ 135

Tabella 10 - Componente τ3 della tariffa D2

Scaglioni di consumo (kWh/anno)		Componente τ3
da	fino a	(centesimi di euro/kWh)
0	1800	0,345
1801	2640	3,860
2641	4440	8,614
oltre 4440		14,607

Tabella 11 - Componenti τ1 e τ2 della tariffa D2

Componente τ1	Componente τ2
(centesimi di euro/punto di prelievo per anno)	(centesimi di euro/kW per anno)
500,00	500,00

Tabella 12 - Componenti τ1, τ2 e τ3 della tariffa D3

Componente τ1	Componente τ2	Componente τ3		
(centesimi di euro/punto di prelievo per anno)	(centesimi di euro/kW per anno)	Scaglioni di consumo (kWh/anno)		(centesimi di euro/kWh)
		da	fino a	
2.327,00	1.388,04	0	1800	2,000
		1801	2640	3,860
		2641	4440	8,614
		oltre 4440		14,607

Milano, 6 agosto 2008

Il presidente: ORTIS

DELIBERAZIONE 7 agosto 2008.

Testo unico della regolazione della qualità e delle tariffe dei servizi di distribuzione e misura del gas per il periodo di regolazione 2009-2012(TUDG): approvazione della Parte I «Regolazione della qualità dei servizi di distribuzione e di misura del gas per il periodo di regolazione 2009-2012 (RQDG)». (Deliberazione ARG/gas 120/08).

L'AUTORITÀ PER L'ENERGIA ELETTRICA E IL GAS

Nella riunione del 7 agosto 2008

Visti:

- la legge 14 novembre 1995, n. 481 (di seguito: legge n. 481/95);
- il decreto legislativo 23 maggio 2000, n. 164;
- la direttiva 2003/55/CE del 26 giugno 2003;
- la legge 27 ottobre 2003, n. 290, che ha convertito in legge, con modificazioni, il decreto legge 29 agosto 2003, n. 239;
- il decreto del Ministero dello Sviluppo Economico 22 gennaio 2008, n. 37;
- il decreto dei Ministeri dello Sviluppo Economico e dell'Interno 16 aprile 2008;
- la deliberazione dell'Autorità per l'energia elettrica e il gas (di seguito: l'Autorità) 20 maggio 1997, n. 61/97;
- la deliberazione dell'Autorità 28 dicembre 1999, n. 200/99;
- la deliberazione dell'Autorità 28 dicembre 2000, n. 237/00;
- la deliberazione dell'Autorità 29 settembre 2004, n. 168/04 come successivamente modificata e integrata e, in particolare, l'Allegato A (di seguito: Testo integrato della qualità dei servizi gas);
- la deliberazione dell'Autorità 27 luglio 2005, n. 158/05;
- la deliberazione dell'Autorità 28 settembre 2005, n. 203/05 (di seguito: deliberazione n. 203/05);
- la deliberazione dell'Autorità 22 novembre 2005, n. 243/05;
- la deliberazione dell'Autorità 6 giugno 2006, n. 108/06 (di seguito: deliberazione n. 108/06);
- la deliberazione dell'Autorità 27 settembre 2006, n. 209/06 (di seguito: deliberazione n. 209/06);
- la deliberazione dell'Autorità 18 dicembre 2006, n. 294/06;
- la deliberazione dell'Autorità 18 gennaio 2007, n. 11/07;
- la deliberazione dell'Autorità 28 marzo 2007, n. 74/07;
- la deliberazione dell'Autorità 19 giugno 2007, n. 139/07;
- la deliberazione dell'Autorità 9 luglio 2007, n. 169/07;
- la deliberazione dell'Autorità 18 settembre 2007, n. 225/07 (di seguito: deliberazione n. 225/07);

- la deliberazione dell'Autorità 26 settembre 2007, n. 234/07 (di seguito: deliberazione n. 234/07);
- la deliberazione dell'Autorità 19 dicembre 2007, n. 333/07 (di seguito: deliberazione n. 333/07);
- la deliberazione dell'Autorità 8 gennaio 2008, GOP 1/08 (di seguito: deliberazione GOP 1/08);
- la deliberazione dell'Autorità 28 gennaio 2008, ARG/gas 6/08;
- la deliberazione dell'Autorità 29 aprile 2008, ARG/gas 51/08 (di seguito: deliberazione ARG/gas 51/08);
- la deliberazione dell'Autorità 23 giugno 2008, GOP 35/08;
- la deliberazione dell'Autorità 3 luglio 2008, ARG/gas 90/08 (di seguito: ARG/gas 90/08);
- la segnalazione dell'Autorità al Parlamento e al Governo in tema di misura del gas nelle attività di distribuzione e fornitura ai clienti finali del 16 marzo 2008, PAS 1/08;
- il documento per la consultazione 9 luglio 2007, atto n. 27/07, intitolato "Telemisura dei consumi dei clienti finali allacciati alle reti di distribuzione del gas naturale" (di seguito: Atto n. 27/07);
- il documento per la consultazione 15 febbraio 2008, DCO 1/08, intitolato "Opzioni per la regolazione della qualità dei servizi di distribuzione e misura del gas nel III periodo di regolazione (2009-2012)" (di seguito: primo documento per la consultazione sulla regolazione della qualità dei servizi gas);
- il documento per la consultazione 27 febbraio 2008, DCO 4/08, intitolato "Tariffe per l'attività di distribuzione e misura del gas naturale per il terzo periodo di regolazione" (di seguito: primo documento per la consultazione sulla regolazione delle tariffe di distribuzione del gas);
- il documento per la consultazione 14 aprile 2008, DCO 9/08, intitolato "Standard nazionale di comunicazione tra gli operatori del settore del gas naturale - Terza Consultazione" (di seguito: DCO 9/08);
- il documento per la consultazione 3 giugno 2008, DCO 16/08, intitolato "Telelettura dei consumi dei clienti finali allacciati alle reti di distribuzione del gas naturale e telegestione dei misuratori del gas";
- il documento per la consultazione 12 giugno 2008, DCO 18/08, intitolato "Qualità dei servizi commerciali di vendita per i clienti finali di energia elettrica e gas" (di seguito: DCO 18/08);
- il documento per la consultazione 17 giugno 2008, DCO 19/08, intitolato "Orientamenti finali per la regolazione della qualità dei servizi di distribuzione e misura del gas nel III periodo di regolazione" (di seguito: secondo documento per la consultazione sulla regolazione della qualità dei servizi gas);
- il documento per la consultazione 18 giugno 2008, DCO 20/08, intitolato "Tariffe per l'attività di distribuzione e misura del gas naturale per il terzo periodo di regolazione - Orientamenti finali" (di seguito: secondo documento per la consultazione sulla regolazione delle tariffe di distribuzione del gas);
- le osservazioni pervenute all'Autorità da parte dei soggetti interessati a seguito della pubblicazione del primo e del secondo documento per la consultazione sulla regolazione della qualità dei servizi gas diffusi nell'ambito del procedimento avviato con la deliberazione n. 234/07 (di seguito richiamato anche procedimento in materia di regolazione della qualità dei servizi gas per il terzo periodo di regolazione).

Considerato che:

- la deliberazione GOP 1/08, recante "Adozione del Piano Strategico Triennale 2008-2010 dell'Autorità per l'energia elettrica e il gas" (di seguito Piano Strategico Triennale), prevede tra gli obiettivi strategici quello del miglioramento della qualità della regolazione, anche attraverso la sua semplificazione e l'emanazione di testi unici;
- i procedimenti in materia di regolazione della qualità dei servizi gas e delle tariffe di distribuzione per il terzo periodo di regolazione, avviati rispettivamente con le deliberazioni n. 234/07 e n. 225/07:
  a. si sono svolti in parallelo ed in modo coordinato;
  b. sono stati inseriti nella sperimentazione triennale dell'Analisi di Impatto della Regolazione (di seguito: AIR), avviata con la deliberazione n. 203/05;
- nel rispetto di tale metodologia, nel primo documento per la consultazione sulla regolazione della qualità dei servizi gas sono state presentate opzioni alternative di regolazione per gli aspetti più importanti del procedimento; per ciascuna opzione è stata condotta, attraverso un'analisi multi-criteri, una valutazione qualitativa preliminare e sono state sollecitate ai soggetti interessati osservazioni ed elementi quantitativi per la scelta dell'opzione preferibile;
- nel procedimento il processo di consultazione si è articolato in due fasi, corrispondenti alla diffusione di due distinti documenti per la consultazione e alla raccolta di osservazioni da parte dei soggetti interessati sulle proposte presentate dall'Autorità;
- nel corso del processo di consultazione i soggetti interessati sono stati continuamente informati delle attività condotte e del relativo piano di consultazione, che ha previsto incontri tecnici e seminari pubblici per l'approfondimento delle proposte presentate;
- nel rispetto della metodologia AIR, gli obiettivi generali del procedimento sulla regolazione della qualità dei servizi gas indicati nella deliberazione n. 234/07 di avvio del medesimo sono:
  a. garantire che standard di qualità, indennizzi ai clienti e incentivi per il miglioramento della qualità dei servizi siano definiti in coerenza con i provvedimenti adottati dall'Autorità in materia di regolazione della tariffe e corrispettivi per l'erogazione dei servizi di distribuzione e misura del gas, in particolare per quanto concerne la promozione degli investimenti finalizzati a migliorare aspetti di qualità non strettamente ricompresi nel sistema di standard e incentivi;
  b. assicurare coerenza con gli obiettivi di sviluppo del mercato interno del gas e con la separazione tra attività di distribuzione e di vendita;
  c. assicurare livelli di qualità nei servizi comparabili con i livelli di qualità raggiunti o proposti in altri Stati membri dell'Unione europea, e omogenei sull'intero territorio nazionale per i clienti finali che si trovino in condizioni analoghe di erogazione dei servizi;
  d. contribuire a promuovere la concorrenza, la non discriminazione tra i soggetti interessati, la trasparenza e la completezza dell'informazione;

e. favorire la convergenza delle disposizioni in materia di qualità commerciale dei servizi gas ed elettrici;
f. passare, nel terzo periodo di regolazione, dal sistema di adesione volontaria al sistema degli incentivi da parte delle imprese distributrici all'applicazione obbligatoria di tale sistema con l'introduzione di penalità nel caso di miglioramento inferiore al corrispondente livello tendenziale;

- tali obiettivi generali sono stati ulteriormente specificati nel primo documento per la consultazione sulla regolazione della qualità dei servizi gas; in particolare, per i servizi di distribuzione e misura del gas tali obiettivi sono così riassumibili:
  a. riduzione del numero delle dispersioni di gas sulle reti;
  b. aumento del numero delle misure del grado di odorizzazione del gas;
  c. rafforzamento del servizio di pronto intervento;
  d. aumento dell'efficienza e della non discriminazione nell'esecuzione delle prestazioni richieste dai clienti finali;
- come preannunciato nel primo documento di consultazione sulla regolazione della qualità dei servizi gas, a partire dalle osservazioni inviate da singole imprese di distribuzione del gas e dalle loro associazioni, dalle associazioni dei consumatori e da tutti i soggetti interessati, l'Autorità ha provveduto ad integrare le disposizioni in tema di verifica del gruppo di misura su richiesta del cliente finale:
  a. attraverso la deliberazione ARG/gas 51/08, con la quale ha rafforzato gli obblighi delle imprese distributrici con particolare riferimento agli effetti delle verifiche in termini di sostituzione del misuratore e di ricostruzione dei consumi e prevedendo altresì condizioni di maggior favore per il consumatore nel caso in cui richieda la verifica di un misuratore di gas vetusto;
  b. attraverso la deliberazione ARG/gas 90/08, con la quale ha provveduto a confermare che il riferimento alla normativa tecnica vigente contenuto nell'articolo 43 del Testo integrato della qualità dei servizi gas, deve essere interpretato nel senso che alla valutazione degli esiti della verifica del gruppo di misura, con specifico riguardo agli errori massimi di misura, si applica quanto disposto in merito dalla normativa metrologica vigente;
- le proposte di regolazione sono state formulate nel secondo documento per la consultazione sulla regolazione della qualità dei servizi gas tenendo conto degli effetti della regolazione in vigore della qualità del servizio, sia per quanto riguarda la sicurezza e continuità del servizio di distribuzione del gas che per quanto riguarda gli aspetti di qualità commerciale dei servizi di distribuzione e misura; per tutti questi aspetti sono stati forniti ai soggetti interessati dati e analisi comparative (sintetizzati in appendice in ciascuno dei due documenti per la consultazione);
- in esito alla prima fase di consultazione sulla regolazione della qualità dei servizi gas sono state valutate le opzioni alternative e riformulate le proposte iniziali tenendo conto delle osservazioni pervenute dai soggetti interessati al primo e secondo documento per la consultazione e tenendo altresì conto:
  a. degli obiettivi del procedimento, generali e specifici, indicati come sopra descritto;
  b. delle nuove disposizioni in tema di verifica del gruppo di misura su richiesta del cliente finale introdotte con la deliberazione ARG/gas 51/08;
  c. delle osservazioni pervenute dai soggetti interessati ai documenti per la consultazione sulla regolazione delle tariffe di distribuzione del gas ed ai documenti per la consultazione Atto n. 27/07 e DCO 9/08;

- la revisione della regolazione della qualità commerciale della vendita di energia elettrica e di gas per il terzo periodo di regolazione, pur essendo inserita nei procedimenti avviati con le deliberazioni n. 209/06 e n. 234/07 rispettivamente per i settori elettrico e gas, è stata demandata ad un separato processo di consultazione iniziato con la pubblicazione del primo documento per la consultazione DCO 18/08;
- con riferimento all'obiettivo specifico relativo alla riduzione del numero delle dispersioni di gas sulle reti, l'Autorità ha proposto nel secondo documento per la consultazione sulla regolazione della qualità dei servizi gas:
  a. per quanto riguarda le possibili opzioni sulla componente relativa alle dispersioni di gas del sistema incentivante i recuperi di sicurezza, sottoposte ad AIR, un approccio in linea con quanto ipotizzato dall'opzione A1, ma che comportasse i benefici prefigurati con l'opzione A2, senza introdurre cambiamenti radicali nelle modalità vigenti di calcolo degli incentivi, prevedendo in particolare:
     i) ai fini di contemperare l'efficacia nell'introduzione del meccanismo incentivante con un'adeguata gradualità di attuazione, di confermare l'applicazione obbligatoria del meccanismo per i soggetti con più di 50.000 clienti finali dal 2009, estesa poi a tutti gli altri soggetti dal 2011, con esclusione dei distributori di gas diversi dal gas naturale, per i quali l'adesione rimarrebbe volontaria per l'intero terzo periodo di regolazione;
     ii) ai fini di assicurare alle imprese distributrici di gas un ambito di applicazione del sistema incentivante sufficientemente ampio per il suo completo dispiegamento, la determinazione dei recuperi di sicurezza per ambito provinciale di impresa anziché per singolo impianto di distribuzione;
     iii) ai fini dell'adeguatezza e sostenibilità degli obiettivi di recupero di sicurezza, il 2008 come anno di riferimento per il calcolo di tali recuperi individuando altresì nei 12 anni successivi a partire dal 2009 il periodo entro il quale richiedere alle imprese distributrici di gas il raggiungimento del livello obiettivo, limitando il tasso annuo di miglioramento α_j per ogni ambito provinciale di impresa ad un valore massimo pari al 10 ÷ 14%;
     iv) ai fini di rendere sufficientemente attrattivo per le imprese di distribuzione il valore degli incentivi e favorire in tal modo i recuperi di sicurezza, di innalzare il valore del Q_{max} al 2,5% rispetto all'attuale valore del 2%;
     v) ai fini di una uniformità di attuazione dei recuperi di sicurezza da parte di tutte le imprese distributrici di gas, la trasformazione dei requisiti di accesso all'attuale sistema incentivante su base volontaria dei recuperi di sicurezza in obblighi di servizio per ciascun impianto di distribuzione, prevedendo altresì l'adempimento degli obblighi di comunicazione, almeno a partire dal 2008, di redazione del Rapporto annuale di stato elettrico nonché l'assenza di casi riscontrati in sede ispettiva di non adeguata odorizzazione del gas;

vi) ai fini di semplificazione nell'applicazione del sistema incentivante, la definizione di un livello obiettivo e di un livello riferimento, pari rispettivamente a 7,5 e 3,5 dell'indicatore DT_{CONV} "dispersioni convenzionali localizzate a seguito di segnalazione di terzi per migliaio di clienti finali", uguali per tutte le imprese distributrici di gas, corrispondenti rispettivamente al 30° e al 10° percentile del livello effettivo medio per ambito provinciale di impresa dell'indicatore DT_{CONV};

vii) ai fini di maggiore stabilità nell'applicazione del sistema incentivante e di una minimizzazione dei rischi derivanti per le imprese distributrici di gas dal mancato raggiungimento dei livelli tendenziali di recupero di sicurezza fissati dall'Autorità, di prevedere per l'indicatore $P_{DISP,t,j}$ una franchigia del +/- 0,03 ÷ 0,05, all'interno della quale non vengano applicati né incentivi né penalità, ed un tetto massimo pari a +1 per gli incentivi e – 0,75 per le penalità;

viii) sempre ai fini di semplificazione nell'applicazione del sistema incentivante, l'adozione di un valore del parametro VAL_{CONV} pari a 130 euro/cliente finale all'anno da utilizzarsi già a partire dagli incentivi relativi all'anno 2008;

ix) ai fini di massima trasparenza sulle modalità di vigilanza adottate dall'Autorità sul sistema incentivante, la definizione di una procedura per l'effettuazione dei controlli relativi alla corretta applicazione di tale sistema e degli effetti economici degli stessi controlli in funzione della presenza di incentivi o penalità per l'ambito provinciale di impresa sottoposto a verifica;

x) ai fini di promuovere investimenti innovativi rilevanti per i recuperi di sicurezza, l'introduzione di due fattori di amplificazione degli incentivi ε_{PC} e ε_{P} rispettivamente per i sistemi di telecontrollo dello stato di protezione catodica delle reti in acciaio e di telecontrollo delle pressioni di esercizio dei gruppi di riduzione;

b. per quanto riguarda le misure per favorire l'accelerazione nell'eliminazione delle cause dell'insorgenza delle dispersioni di gas sulle reti:

i) il rafforzamento dell'obbligo di servizio di sostituzione o risanamento della ghisa con giunti canapa e piombo prevedendo per le imprese distributrici di gas ulteriori obblighi intermedi di servizio per il periodo 2009 – 2014 (sostituzione o risanamento della rete in ghisa con giunti canapa e piombo minimo per almeno il 50% entro il 31 dicembre 2010 e per almeno il 70% entro il 31 dicembre 2012);

ii) l'introduzione di nuovi obblighi di servizio in tema di protezione catodica delle reti in acciaio prevedendo che le imprese distributrici di gas provvedano entro il 2015 a porre le condotte in acciaio non ancora in protezione catodica in condizione di efficace applicazione della protezione catodica o a provvedere, in alternativa, alla loro eventuale sostituzione, con obblighi intermedi nel periodo 2009 – 2012 che diano priorità alla messa in efficace protezione catodica della rete in MP;

- con riferimento all'obiettivo specifico relativo all'aumento del numero delle misure del grado di odorizzazione del gas, l'Autorità, stante la sua rilevanza per un uso sicuro del gas, ha proposto nel secondo documento per la consultazione sulla regolazione della qualità dei servizi gas:
  a. per quanto riguarda le possibili opzioni sulla componente relativa all'odorizzazione del gas del sistema incentivante i recuperi di sicurezza, sottoposte ad AIR, ai fini del mantenimento, seppure in misura ridotta, di incentivi ai controlli dell'odorizzazione del gas, di confermare l'opzione B.3, che prevedeva di dimezzare l'importo della componente "odorizzazione" e di elevare almeno del 50% il numero minimo annuo obbligatorio di misure del grado di odorizzazione del gas;
  b. ai fini della responsabilizzazione delle imprese distributrici di gas alla corretta effettuazione dei controlli del grado di odorizzazione del gas, di demandare alle imprese distributrici stesse la valutazione in merito alla necessità di tornare anche più volte sul medesimo punto di misura nel corso dello stesso anno per effettuare il controllo;
  c. ai fini di fornire alle imprese distributrici di gas un quadro completo di norme tecniche in tema di odorizzazione di gas, di affidare al Comitato Italiano Gas, nell'ambito del Protocollo d'Intesa siglato con l'Autorità il 23 febbraio 2008, il mandato di verificare se le attuali Linee guida in materia di misura del grado di odorizzazione necessitino di eventuali interventi di aggiornamento alla luce dello sviluppo della normativa e della regolazione dell'Autorità in materia;
- con riferimento all'obiettivo specifico relativo al rafforzamento del servizio di pronto intervento, l'Autorità ha proposto nel secondo documento per la consultazione sulla regolazione della qualità dei servizi gas:
  a. tenuto conto delle opzioni in tema di pronto intervento, sottoposte ad AIR, che a partire dall'1 gennaio 2009 fosse previsto per ogni impresa distributrice di gas:
     i) l'obbligo di disporre o di avvalersi per tutti gli impianti di distribuzione gestiti di uno o più centralini di pronto intervento che avessero almeno le caratteristiche ora previste per gli esercenti che richiedono gli incentivi su base volontaria, in modo da assicurare comunque un servizio in grado di ricevere e tracciare le chiamate di pronto intervento;
     ii) l'obbligo di dare risposta alla chiamata di pronto intervento entro 60 secondi tramite un operatore in grado di impartire le prime disposizioni indispensabili per scongiurare un eventuale incidente da gas combustibile e di attivare tempestivamente la squadra di pronto intervento, ove necessaria, in modo da assicurare tempestività ed efficacia nella risposta alla chiamata di pronto intervento;
  b. di confermare la disciplina esistente in tema di pronto intervento, introducendo peraltro per tutti gli impianti di distribuzione di gas una franchigia assoluta pari ad un evento applicabile sia al livello generale che all'obbligo di servizio, per tenere conto di impianti di distribuzione caratterizzati da un numero esiguo di chiamate di pronto intervento;

- con riferimento all'obiettivo specifico relativo all'aumento dell'efficienza e della non discriminazione nell'esecuzione delle prestazioni richieste dai clienti finali, l'Autorità ha proposto nel secondo documento per la consultazione sulla regolazione della qualità dei servizi gas:
  a. tenuto conto delle opzioni in tema di esecuzione di lavori semplici, sottoposte ad AIR, in una logica di semplificazione e di continuità con la regolazione vigente, di lasciare inalterate le disposizioni in tema di esecuzione di lavori semplici, ossia di preferire l'opzione nulla D.0, stante da una parte la diversità delle posizioni emerse in consultazione su tale argomento e, dall'altra, il fatto che la revisione della disciplina degli indennizzi automatici, in linea con quanto fissato per il settore elettrico con la deliberazione n. 333/07, avrebbe potuto favorire la virtuosità delle imprese distributrici di gas grazie al meccanismo di crescita del corrispettivo in relazione al ritardo nell'esecuzione della prestazione;
  b. ai fini di consentire il consolidamento delle nuove disposizioni in tema di verifica del gruppo di misura del gas su richiesta del cliente finale, di non presentare ulteriori proposte su tale argomento in considerazione del breve periodo intercorso tra l'emanazione della deliberazione ARG/gas 51/08 e la pubblicazione del secondo documento per la consultazione sulla regolazione della qualità dei servizi gas e di rinviare una verifica dell'attuazione delle nuove norme dopo un adeguato periodo di monitoraggio;
  c. ai fini di rafforzare le tutele dei consumatori in merito alle condizioni di fornitura del gas, di individuare in tema di verifica della pressione di fornitura i valori di riferimento mediante la *Gas Appliances Directive* (GAD), prevedendo altresì per i clienti finali alimentati in MP/AP un obbligo di servizio per le imprese distributrici circa il mantenimento nel tempo del valore di pressione individuato in fase di preventivazione, e di introdurre un livello specifico per la verifica della pressione di fornitura su richiesta del cliente finale, stante l'assenza di particolare criticità al riguardo;
  d. ai fini di assicurare la convergenza tra i settori elettrico e del gas a tutto beneficio dei consumatori e dell'efficienza del sistema, di adottare la disciplina in tema di appuntamenti e di indennizzi automatici ai clienti finali in caso di mancato rispetto degli standard di qualità fissati dall'Autorità già definita per il settore elettrico con la deliberazione n. 333/07, prevedendo altresì norme aggiuntive tese a responsabilizzare il cliente finale al rispetto dell'appuntamento concordato;
- alcuni tra i soggetti partecipanti, che hanno inviato osservazioni in esito al secondo documento per la consultazione sulla regolazione della qualità dei servizi gas, hanno espresso alcuni profili critici verso le proposte finali dell'Autorità, che possono essere così sintetizzate per gli aspetti principali:
  a. con riferimento all'obiettivo specifico relativo alla riduzione del numero delle dispersioni di gas sulle reti:
     i) non condividono la gradualità nell'introduzione obbligatoria del sistema incentivante i recuperi di sicurezza proposto dall'Autorità ma, pur in presenza di posizioni differenti, chiedono in generale una maggiore flessibilità per i tempi di partecipazione a tale sistema in funzione del numero di clienti finali serviti;
     ii) fermo restando la condivisione della scelta dell'ambito provinciale di impresa come base per l'applicazione del sistema incentivante i recuperi di sicurezza, chiedono che tale base non venga adottata già a partire dal 2009, poiché ritengono che comporti nell'immediato un aggravio nelle procedure di reperimento dei dati e di attuazione delle attività connesse;

iii) non condividono la scelta di un unico anno di riferimento per il calcolo dei recuperi di sicurezza nel terzo periodo di regolazione, ma suggeriscono di adottare un riferimento almeno biennale al fine di evitare fenomeni distorsivi legati all'accadimento di eventi puntuali ed anomali;

iv) esprimono preoccupazione sulla fissazione del valore massimo del tasso annuo di miglioramento α_j nell'intervallo 10% ÷ 14%, ritenuto eccessivamente sfidante specialmente con riferimento agli impianti di distribuzione caratterizzati da un livello di partenza significativamente peggiore rispetto al livello obiettivo, e suggeriscono di adottare per α_j un valore massimo compreso nell'intervallo 5% ÷ 10%;

v) ritengono non adeguato l'ammontare massimo degli incentivi rispetto allo sforzo che le imprese di distribuzione devono mettere in atto e richiedono pertanto l'innalzamento del Q_{max} al 3 ÷ 4%, in analogia a quanto stabilito per i recuperi di continuità nel settore elettrico, prevedendo peraltro meccanismi di mitigazione delle penalità ed un VAL_{CONV} pari a 130 ÷ 150 euro per cliente finale all'anno;

vi) evidenziano l'opportunità di prevedere, in questo primo periodo di attuazione obbligatoria del sistema incentivante i recuperi di sicurezza, un riconoscimento asimmetrico a favore degli incentivi e che premi maggiormente i casi prossimi al livello obiettivo, per i quali lo sforzo di miglioramento richiesto alle imprese di distribuzione risulta più significativo, mantenendo peraltro incentivi anche al di sotto del livello obiettivo medesimo;

vii) segnalano, con riferimento alla procedura per l'effettuazione dei controlli relativi all'attuazione del sistema di incentivi e penalità per recuperi di sicurezza, la necessità di chiarire quali siano le non congruità da prendere in considerazione, distinguendo i casi di mancata documentazione a corredo da quelli con meri errori di trascrizione sulla modulistica operativa;

viii) pur condividendo il meccanismo proposto per l'incentivazione di investimenti innovativi in tema di telecontrollo dello stato di protezione catodica delle reti in acciaio e dei gruppi di riduzione finale (GRF), suggeriscono per questi ultimi il collegamento degli incentivi al numero di GRF sottoposti a telecontrollo, anziché alle estensioni delle reti dotate di GRF sottoposti a telecontrollo, prevedendo sia il riconoscimento massimo degli incentivi al superamento della soglia del 10 ÷ 15% dei GRF sottoposti a telecontrollo sia un rafforzamento degli incentivi previsti per l'installazione di tali apparati;

ix) richiedono che sia data la possibilità alle imprese distributrici di posticipare i termini di messa in protezione catodica efficace o di sostituzione delle reti in acciaio non ancora in protezione catodica sulla base degli elementi in possesso delle imprese stesse che consentano di valutare le priorità di intervento;

b. con riferimento all'obiettivo specifico relativo all'aumento del numero delle misure del grado di odorizzazione del gas, pur condividendo l'aumento del numero minimo obbligatorio di controlli di odorizzazione, propongono di confermare l'entità degli incentivi attuali, a fronte della rilevanza di tale attività ai fini della sicurezza nella distribuzione di gas;

c. con riferimento all'obiettivo specifico relativo al rafforzamento del servizio di pronto intervento:
   i) non condividono l'obbligo di rispondere ad ogni chiamata di pronto intervento entro 60 secondi, in quanto ciò comporterebbe un aumento del numero di operatori di centralino di pronto intervento eccessivo rispetto ai pochi casi attuali di congestione del centralino stesso e che equivarrebbe comunque a prevedere una struttura con un presidio di 24 ore su 24, ma suggeriscono di fissare piuttosto uno standard generale sulla tempestività della risposta telefonica;
   ii) segnalano l'opportunità di prevedere l'adeguamento del servizio di pronto intervento ai requisiti attualmente previsti per le aziende che aderiscono volontariamente al sistema degli incentivi per tutte le imprese distributrici, prevedendo peraltro che tale adeguamento possa avvenire entro il primo semestre 2009, al fine di assicurare alle imprese un tempo adeguato per attuare quanto richiesto;
d. con riferimento all'obiettivo specifico relativo all'aumento dell'efficienza e della non discriminazione nell'esecuzione delle prestazioni richieste dai clienti finali:
   i) pur condividendo l'opportunità di allineare il settore del gas a quello elettrico per quanto riguarda la disciplina degli appuntamenti e degli indennizzi automatici, richiedono di prevedere il mantenimento delle vigenti discipline nel settore del gas per l'intero 2009 al fine di assicurare alle imprese tempi adeguati per l'aggiornamento dei sistemi informativi e delle procedure aziendali;
   ii) segnalano la necessità di mantenere la possibilità per il cliente finale di richiedere il preventivo e l'esecuzione dei lavori direttamente all'impresa distributrice, dato che in tali casi il cliente finale di norma non ha ancora stipulato il contratto di fornitura del gas con un'impresa di vendita;
   iii) non condividono il meccanismo previsto per responsabilizzare il cliente finale al rispetto dell'appuntamento fissato, ma richiedono che venga invece addebitato al cliente finale il costo di uscita del personale che si è recato all'appuntamento;
   iv) non condividono l'introduzione di uno standard specifico per la verifica della pressione di fornitura, ma suggeriscono di reintrodurre lo standard generale previsto per tale prestazione nel primo periodo di regolazione;

Ritenuto che sia opportuno:

- confermare le proposte formulate nel secondo documento per la consultazione sulla regolazione della qualità dei servizi gas o rivederne alcuni aspetti, in relazione alle argomentazioni prodotte dai soggetti interessati partecipanti alla seconda consultazione, come di seguito specificato:
  a. per quanto concerne l'obiettivo specifico relativo alla riduzione del numero delle dispersioni di gas sulle reti:
     i) prevedere la decorrenza dal 2010 del meccanismo di incentivi e penalità per recuperi di sicurezza per i soggetti con più di 50.000 clienti finali, estesa gradualmente e progressivamente a tutti gli altri soggetti, con esclusione dei distributori di gas diversi dal gas naturale, prevedendo altresì che le imprese distributrici di gas naturale con meno di 50.000 clienti finali possano richiedere deroga di partecipazione per il terzo periodo di regolazione; poiché si ritiene che tali richieste di deroga possano essere avanzate da imprese distributrici che in caso di partecipazione potrebbero risultare nelle condizioni di dover versare una penalità per mancato recupero di sicurezza, la richiesta di deroga comporta in via di equità il versamento di un importo di mancata

partecipazione *IMP* stabilito presuntivamente pari alla metà della penalità massima applicabile in caso di partecipazione;

ii) confermare la scelta dell'ambito provinciale di impresa come base di applicazione del sistema incentivante i recuperi di sicurezza, confermando il calcolo dei parametri di ambito provinciale a partire da quelli calcolati a livello di impianto di distribuzione, al fine di evitare i rischi paventati dalle imprese di aggravio nelle procedure di reperimento dei dati e di attuazione delle attività connesse;

iii) prevedere che il sistema incentivante i recuperi di sicurezza sia basato su un indicatore biennale mobile sia per la determinazione del livello di partenza sia per la misura dei recuperi annuali di sicurezza, minimizzando in tal modo, nel calcolo dei recuperi di sicurezza, fenomeni distorsivi legati all'accadimento di eventi puntuali ed anomali;

iv) aumentare l'entità degli incentivi per recuperi di sicurezza, in accoglimento delle richieste dei soggetti che hanno inviato osservazioni, mediante l'innalzamento del Q_{max} al 4%, oltre al dispiegamento dei due fattori di amplificazione degli incentivi ε_{PC} e ε_{P} rispettivamente per i sistemi di telecontrollo dello stato di protezione catodica delle reti in acciaio e di telecontrollo dei gruppi di riduzione; confermare inoltre per il parametro VAL_{CONV} il valore di 130 euro per cliente finale all'anno per l'intero terzo periodo regolatorio, poiché si ritiene che tale valore, che comporta mediamente un incremento del 15% degli incentivi rispetto ai valori attuali, e l'innalzamento del Q_{max} di cui sopra rendano adeguato per il terzo periodo regolatorio l'ammontare massimo degli incentivi rispetto allo sforzo che le imprese di distribuzione devono mettere in atto;

v) modificare i principali parametri di calcolo degli incentivi legati alla componente relativa alle dispersioni di gas, a parziale accoglimento delle richieste di alcune imprese distributrici, prevedendo in particolare un limite pari al 7% per il tasso annuo di miglioramento α_j per ogni ambito provinciale di impresa, una franchigia per l'indicatore $P_{DISP,t,j}$ del +/- 0,05, all'interno della quale non vengano applicati né incentivi né penalità, con tetti asimmetrici per l'indicatore $P_{DISP,t,j}$ pari a 1 per gli incentivi e pari a -0,25 e -0,50 rispettivamente per le penalità negli anni 2009-2010 e 2011-2012; si ritiene infatti che tali modifiche consentano da una parte di rendere sostenibile per le imprese distributrici il sistema incentivante anche nei casi con un livello di partenza significativamente maggiore del livello obiettivo e, dall'altra, riducano significativamente il rischio di eccessive penalizzazioni economiche assicurando nel contempo un quadro di sufficiente stabilità;

vi) integrare, dopo una ulteriore sperimentazione, la procedura per l'effettuazione dei controlli relativi all'attuazione del sistema di incentivi e penalità per recuperi di sicurezza con una migliore definizione delle non congruità da prendere in considerazione, distinguendo i casi di mancata documentazione a corredo da quelli con meri errori di trascrizione sulla modulistica operativa, al fine di una certezza delle modalità di esercizio dei poteri di vigilanza da parte dell'Autorità;

vii) modificare, in accoglimento delle richieste di alcune imprese distributrici, il meccanismo proposto per l'incentivazione di investimenti innovativi in tema di telecontrollo dei gruppi di riduzione finale, con il collegamento degli incentivi al numero dei gruppi di riduzione finale sottoposti a telecontrollo, anziché alle estensioni delle reti dotate di gruppi di riduzione finale sottoposte a telecontrollo, prevedendo il riconoscimento massimo degli incentivi al superamento della soglia del 10% sul numero totale dei gruppi di riduzione finale ed il telecontrollo sia della pressione in ingresso sia della pressione in uscita del gruppo di riduzione finale;

b. per quanto concerne l'obiettivo specifico relativo all'aumento del numero delle misure del grado di odorizzazione del gas, confermare l'aumento del 50% del numero minimo annuo obbligatorio di controlli del grado di odorizzazione del gas, prevedendo però di mantenere l'entità degli incentivi attuali, in accoglimento delle richieste di alcune imprese distributrici, al fine di favorire un più puntuale e frequente controllo dell'odorizzazione del gas da parte delle imprese;

c. per quanto concerne l'obiettivo specifico relativo al rafforzamento del servizio di pronto intervento:
   i) prevedere, in accoglimento delle richieste di alcune imprese distributrici, l'adeguamento del servizio di pronto intervento ai requisiti attualmente previsti per le aziende che aderiscono volontariamente al sistema degli incentivi entro il primo semestre 2009, al fine di consentire a tutte le imprese un tempo sufficiente pere adeguare il proprio servizio di pronto intervento;
   ii) introdurre un nuovo indicatore "tempo di risposta alla chiamata per pronto intervento" per il quale definire, a partire dal 2010, un nuovo standard generale che preveda un tempo di risposta di entro 120 secondi per almeno il 90% delle chiamate, al fine di contemperare l'esigenza di misurare la tempestività di risposta del servizio di pronto intervento con quella di tenere conto delle possibili puntuali congestioni del centralino di pronto intervento segnalate dalle imprese distributrici;

d. per quanto concerne l'obiettivo specifico relativo all'aumento dell'efficienza e della non discriminazione nell'esecuzione delle prestazioni richieste dai clienti finali:
   i) prevedere, in accoglimento delle richieste di alcune imprese distributrici, il mantenimento delle vigenti discipline in tema di appuntamenti e di indennizzi automatici per il settore del gas per l'intero 2009 al fine di assicurare alle imprese tempi adeguati per l'aggiornamento dei sistemi informativi e delle procedure aziendali alle nuove discipline che entreranno in vigore dal 2010;

ii) confermare la possibilità per il cliente finale di richiedere il preventivo e l'esecuzione dei lavori direttamente all'impresa distributrice in tutti i casi nei quali non abbia ancora stipulato il contratto di fornitura del gas con un'impresa di vendita;

iii) confermare il meccanismo proposto per responsabilizzare il cliente finale al rispetto dell'appuntamento fissato per l'effettuazione della prestazione richiesta, poiché si ritiene eccessivamente penalizzante per il cliente finale che gli venga addebitato il costo di uscita del personale dell'impresa che si è recato all'appuntamento, prevedendo, per tale ragione, il divieto per l'impresa distributrice di addebitare, o direttamente o indirettamente, tali costi al venditore che invia la richiesta per conto del cliente finale;

iv) confermare l'introduzione di uno standard specifico per la verifica della pressione di fornitura del gas, dato che non si ravvisano differenza sostanziali rispetto al settore elettrico ove è stato previsto un analogo standard specifico per la verifica della tensione di fornitura dell'energia elettrica;

- abrogare le precedenti deliberazioni dell'Autorità in materia di qualità dei servizi gas, in un quadro di semplificazione normativa e di messa a disposizione di un'unica fonte normativa che contempli tutte le disposizioni in materia di regolazione della qualità dei servizi di distribuzione, misura e vendita del gas, fatto salvo di procedere entro il 2008 ad eventuali integrazioni con riferimento alle disposizioni in materia di gestione dei reclami dei clienti finali e di qualità del servizio di vendita per i settori dell'energia elettrica e del gas, incluse le norme in materia di qualità dei servizi telefonici resi dai *call center* commerciali di cui alla deliberazione n. 139/07, una volta completato il processo di consultazione avviato con il documento per la consultazione DCO 18/08;
- ai fini della semplificazione della regolazione, prevedere l'emanazione di un Testo unico della distribuzione e misura del gas (di seguito: Testo Unico), articolato in due Parti, comprendenti le disposizioni dell'Autorità in materia di qualità e di tariffe per i servizi di distribuzione e misura del gas per il terzo periodo di regolazione;
- allo scopo di concedere un adeguato periodo temporale alle imprese di distribuzione per gli adeguamenti operativi richiesti, procedere in via immediata all'emanazione della Parte I del suddetto Testo Unico, contenente la Regolazione della qualità dei servizi di distribuzione e misura del gas per il periodo di regolazione 2009-2012, fermo restando che la Parte II (RTDG)sarà relativa alla Regolazione delle tariffe dei servizi di distribuzione e misura del gas per il medesimo periodo regolatorio
- in virtù della portata innovativa e complessiva del presente provvedimento, confermare il mandato al Direttore della Direzione Consumatori e Qualità del Servizio a dare attuazione alla Parte I del Testo Unico, con Istruzioni tecniche che possano facilitare l'implementazione della disciplina, previa informativa all'Autorità

DELIBERA

1. di approvare la Parte I del Testo Unico della regolazione della qualità e delle tariffe dei servizi di distribuzione e misura del gas per il periodo di regolazione 2009 – 2012 (TUDG), relativa alla Regolazione della qualità dei servizi di distribuzione e misura del gas per il medesimo periodo di regolazione (RQDG), allegata alla presente deliberazione di cui forma parte integrante e sostanziale, che entrerà in vigore dall'1 gennaio 2009, e di prevedere che la Parte II del medesimo TUDG sia costituita dalla Regolazione delle tariffe dei servizi di distribuzione e misura del gas per il periodo di regolazione 2009-2012 (RTDG) da approvare al completamento del procedimento avviato con la deliberazione n. 225/07;
2. di prevedere che il vigente Testo integrato delle disposizioni dell'Autorità in materia di qualità dei servizi di distribuzione, misura e vendita del gas per il periodo di regolazione 2005 – 2008, di cui all'Allegato A della deliberazione n. 168/04 e successive modificazioni e integrazioni, continui ad essere applicato per quanto necessario all'attuazione delle disposizioni di cui alla RQDG e per la definizione delle partite di competenza dell'anno 2008 relative alla regolazione della sicurezza, ivi inclusi i meccanismi incentivanti i recuperi di sicurezza, alla regolazione della qualità commerciale della distribuzione e della vendita di gas e venga abrogato definitivamente dall'1 gennaio 2010;
3. di integrare il comma 33.5 dell'articolo 33 del Testo integrato delle disposizioni dell'Autorità in materia di qualità dei servizi di distribuzione, misura e vendita del gas per il periodo di regolazione 2005 – 2008, di cui all'Allegato A della deliberazione n. 168/04 e successive modificazioni e integrazioni, aggiungendo dopo le parole "- VRD_{T-1i} è il vincolo dei ricavi della località *i-esima*, servita dall'impianto di distribuzione j, relativo all'anno termico precedente all'anno solare t, approvato dall'Autorità" le parole "; per l'anno 2008 tale valore è sostituto dal prodotto di 130 euro/cliente finale per il numero dei clienti finali serviti al 31 dicembre 2007 dall'impianto di distribuzione j, escluse le località in periodo di avviamento o in periodo di subentro";
4. di abrogare dall'1 gennaio 2010 le seguenti deliberazioni dell'Autorità, in quanto le disposizioni in esse contenute sono integrate nel Testo Unico approvato con la presente deliberazione:
   a. deliberazione dell'Autorità 27 luglio 2005, n. 158/05;
   b. deliberazione dell'Autorità 22 novembre 2005, n. 243/05;
   c. deliberazione dell'Autorità 6 giugno 2006, n. 108/06;
   d. deliberazione dell'Autorità 28 marzo 2007, n. 74/07;
   e. deliberazione dell'Autorità 29 aprile 2008, ARG/gas 51/08;
   f. deliberazione dell'Autorità 3 luglio 2008, ARG/gas 90/08;

5. di aggiungere all'articolo 76 dell'Allegato A alla deliberazione n. 333/07 e successive modificazioni e integrazioni il seguente comma 76.10:

   "76.10 Nel caso in cui sia stato concordato un appuntamento ai fini dell'esecuzione delle prestazioni soggette a livelli specifici e generali di qualità commerciale e tale appuntamento non venga rispettato a causa della mancata presenza del cliente finale, documentata dall'impresa distributrice, il computo del tempo per l'esecuzione di dette prestazioni decorre dal momento in cui il richiedente fissa un nuovo appuntamento con l'impresa distributrice. È fatto divieto all'impresa distributrice di addebitare direttamente o indirettamente costi al richiedente nei casi di mancata presenza del cliente finale all'appuntamento concordato ai fini dell'esecuzione delle prestazioni soggette a livelli specifici e generali di qualità commerciale.";
6. di dare mandato al Direttore della Direzione Consumatori e Qualità del Servizio dell'Autorità affinché provveda a dare attuazione alla Parte I del Testo Unico, con Istruzioni tecniche che possano facilitarne l'implementazione, previa informativa all'Autorità;
7. di dare mandato al Direttore della Direzione Vigilanza e Controllo in collaborazione con il Direttore della Direzione Consumatori e Qualità del Servizio di definire mediante propria determinazione, sentita l'Autorità:
   a. la procedura per l'effettuazione delle verifiche ispettive relative ai dati di sicurezza trasmessi dalle imprese distributrici ai fini della determinazione dei recuperi di sicurezza;
   b. l'aggiornamento della procedura per l'effettuazione delle verifiche a campione dei dati di qualità ai sensi della RQDG;
8. di pubblicare sulla Gazzetta Ufficiale della Repubblica Italiana e sul sito internet dell'Autorità (www.autorita.energia.it) il presente provvedimento, che entra in vigore dalla data della sua prima pubblicazione;
9. di pubblicare sul sito internet dell'Autorità:
   a. il testo dell'Allegato A alla deliberazione dell'Autorità n. 168/04 come risultante dalle modificazioni ed integrazioni apportate con la presente deliberazione;
   b. il testo dell'Allegato A alla deliberazione dell'Autorità n. 333/07 come risultante dalle modificazioni ed integrazioni apportate con la presente deliberazione.

Testo Unico delle disposizioni della regolazione della qualita' e delle tariffe
dei servizi di distribuzione e misura del gas per il periodo di regolazione 2009-2012
(TUDG)

PARTE I

REGOLAZIONE DELLA QUALITA' DEI SERVIZI DI DISTRIBUZIONE E MISURA DEL GAS PER IL PERIODO DI REGOLAZIONE 2009-2012 (RQDG)

INDICE

SEZIONE I

DEFINIZIONI

Titolo I - Definizioni

SEZIONE II

SICUREZZA E CONTINUITÀ DEL SERVIZIO DI DISTRIBUZIONE DEL GAS

Titolo I - Indicatori e obblighi di servizio di sicurezza del servizio di distribuzione

Titolo II – Indicatori e obblighi di servizio di continuità del servizio di distribuzione

Titolo II – Livelli specifici e generali di qualità commerciale del servizio gas

Articolo 47 *Livelli specifici di qualità commerciale*
Articolo 48 *Livelli generali di qualità commerciale*
Articolo 49 *Cause di mancato rispetto dei livelli specifici e generali di qualità*

Titolo III – Indennizzi automatici

Articolo 50 *Casi di indennizzo automatico*
Articolo 51 *Casi di esclusione del diritto all'indennizzo automatico*
Articolo 52 *Modalità di corresponsione al richiedente dell'indennizzo automatico*

Titolo IV – Obblighi di registrazione e di comunicazione

Articolo 53 *Registrazione di informazioni e di dati di qualità commerciale*
Articolo 54 *Verificabilità delle informazioni e dei dati registrati*
Articolo 55 *Comunicazione dell'impresa distributrice all'Autorità e pubblicazione delle informazioni e dei dati forniti*
Articolo 56 *Informazioni delle imprese distributrici ai richiedenti*
Articolo 57 *Livelli specifici e generali di qualità definiti dall'impresa distributrice*

SEZIONE IV

VERIFICA DEI DATI DI QUALITÀ

Titolo I – Modalità di effettuazione dei controlli dei dati di qualità

Articolo 58 *Ambito di applicazione*
Articolo 59 *Modalità di effettuazione dei controlli dei dati di qualità*

Titolo II – Validazione e verifica di conformità dei dati di qualità

Articolo 60 *Validazione dei dati*
Articolo 61 *Criteri di conformità dei dati validi*
Articolo 62 *Verifica di corrispondenza*
Articolo 63 *Verifica di completezza*
Articolo 64 *Verifica di correttezza dell'indennizzo automatico*
Articolo 65 *Verifica di documentabilità delle cause*
Articolo 66 *Verifica di esattezza nel calcolo del tempo di effettuazione della prestazione*

Titolo III – Stima degli eventi di sicurezza o delle prestazioni di qualità commerciale non validi e non conformi

Articolo 67 *Metodologia di stima statistica a partire dal campione esaminato*

Titolo IV – Penalità per eventi di sicurezza o prestazioni di qualità commerciale non validi e non conformi

SEZIONE V

DISPOSIZIONI TRANDITORIE E FINALI

Titolo I – Disposizioni transitorie e finali

SEZIONE I

DEFINIZIONI

Titolo I – Definizioni

Articolo 1
Definizioni

1.1 Ai fini della presente Parte I del Testo Unico della regolazione della qualità e delle tariffe dei servizi di distribuzione e misura del gas (TUDG), relativa alla Regolazione della qualità dei servizi di distribuzione e misura del gas per il periodo di regolazione 2009-2011 (di seguito richiamata come RQDG), si applicano, salvo diversa indicazione, le definizioni dell'articolo 2 del decreto legislativo 23 maggio 2000, n. 164, e le seguenti definizioni:

- "accettazione del preventivo" è l'accettazione da parte del richiedente delle condizioni esposte nel preventivo; le modalità di manifestazione di tale accettazione devono essere indicate nel preventivo (per esempio ad avvenuto pagamento del contributo di allacciamento, oppure con firma per accettazione del preventivo, o altro) e devono essere tali da non generare condizioni discriminatorie tra i venditori per i preventivi da loro richiesti;
- "alta pressione" (AP) è la pressione relativa del gas superiore a 5 bar (1ª, 2ª e 3ª specie, definite dal Decreto 16 aprile 2008, pubblicato l'8 maggio 2008 sul Supplemento Ordinario n. 115 alla Gazzetta Ufficiale n. 107, dei Ministeri dello Sviluppo Economico e dell'Interno [di seguito: decreto ministeriale 16 aprile 2008]);
- "ambito provinciale di impresa" è l'insieme degli impianti di distribuzione gestiti dalla medesima impresa distributrice nella stessa provincia; ai fini dell'attribuzione dell'impianto di distribuzione ad un determinato ambito provinciale di impresa, si adotta il criterio di prevalenza del numero dei punti di riconsegna in base alla provincia nella quale essi sono ubicati;
- "anno di riferimento" è l'anno solare al quale si riferiscono i dati di qualità;
- "appuntamento posticipato" è l'appuntamento fissato su richiesta del richiedente in data successiva a quella proposta dall'impresa distributrice;
- "atti autorizzativi" sono le concessioni, autorizzazioni o servitù il cui ottenimento è necessario per l'esecuzione della prestazione da parte dell'impresa distributrice, escluse le concessioni, autorizzazioni o servitù la cui richiesta spetta al richiedente;
- "attivazione della fornitura" è l'avvio dell'alimentazione del punto di riconsegna, a seguito o di un nuovo contratto di fornitura, o di modifica delle condizioni contrattuali, o di subentro ad una fornitura preesistente disattivata, attraverso interventi limitati al gruppo di misura, inclusa l'eventuale installazione del gruppo di misura o sua sostituzione con gruppo di misura che non comporti modifica dell'impianto di derivazione di utenza;

- "attività di trasporto" è l'attività di cui all'articolo 2, comma 1, lettera ii) del decreto legislativo 23 maggio 2000, n. 164/00;
- "Autorità" è l'Autorità per l'energia elettrica e il gas, istituita ai sensi della legge 14 novembre 1995, n. 481;
- "bassa pressione" (BP) è la pressione relativa del gas, definita per il gas naturale dal decreto ministeriale 16 aprile 2008 e per i gas di petrolio liquefatti dalla norma UNI 9860 edizione settembre 1998:
  (i) non superiore a 0,04 bar (7^a specie) nel caso in cui il gas distribuito sia gas naturale o gas manifatturato;
  (ii) non superiore a 0,07 bar (7^a specie) nel caso in cui il gas distribuito sia gas di petrolio liquefatto;
- "cartografia" è il sistema di documentazione dell'impianto di distribuzione, esclusi gli impianti di derivazione di utenza e i gruppi di misura, mediante una rappresentazione, almeno grafica, che comprende indicazioni sul materiale delle condotte, il loro diametro e la pressione di esercizio ed in scala almeno 1:2000;
- "Cassa" è la Cassa conguaglio per il settore elettrico;
- "Cig" è il Comitato Italiano Gas;
- "cliente finale" è il consumatore che acquista gas per uso proprio;
- "codice di rintracciabilità" è il codice comunicato al richiedente in occasione della richiesta della prestazione, che consente di rintracciare univocamente la prestazione durante tutte le fasi gestionali, anche attraverso più codici correlati;
- "completamento del lavoro richiesto" è la realizzazione, a regola d'arte, del lavoro richiesto, comprese l'installazione del gruppo di misura e l'attivazione della fornitura ove richiesta contestualmente; nel caso in cui siano richieste contestualmente due prestazioni consistenti nell'esecuzione di lavori semplici o complessi e nell'attivazione della fornitura, per completamento del lavoro richiesto si intende:
  (i) la realizzazione della parte di impianto di derivazione di utenza mancante, fino al gruppo di misura sigillato o al supporto o alla valvola di intercettazione, per la richiesta di esecuzione di lavori semplici o complessi; nel caso in cui l'effettuazione dei lavori richieda degli scavi, si intende compreso il reinterro ed escluso il ripristino del manto stradale, ove previsto;
  (ii) la posa in opera del gruppo di misura o la sua dissigillatura al fine di dare l'avvio dell'alimentazione del punto di riconsegna, per la richiesta di attivazione della fornitura;
- "condotta" è l'insieme di tubazioni, curve, raccordi ed accessori uniti tra di loro per la distribuzione del gas;

- “conferma della richiesta della verifica del gruppo di misura” è l’accettazione da parte del cliente finale degli eventuali oneri previsti dall’impresa distributrice per il caso in cui sia accertato che il funzionamento del gruppo di misura è conforme alla normativa vigente;
- “conferma della richiesta della verifica della pressione di fornitura” è l’accettazione da parte del cliente finale degli eventuali oneri previsti dall’impresa distributrice per il caso in cui sia accertato che il valore della pressione di fornitura è conforme alla normativa tecnica vigente;
- “controllo dei dati della qualità” è il controllo sui dati di qualità effettuata mediante l’applicazione della metodologia definita dalla Sezione IV della RQDG;
- “data di comunicazione di ultimazione dei lavori da realizzarsi a cura del richiedente” è:
  (i) per le comunicazioni scritte, la data risultante dal protocollo dell’impresa distributrice;
  (ii) per le comunicazioni trasmesse per via telefonica o telematica, la data di inserimento della comunicazione nel sistema informativo dell’impresa distributrice;
  (iii) per le comunicazioni presentate presso sportelli, uffici periferici o sede centrale dell’impresa distributrice, la data riportata su appositi moduli predisposti dall’impresa distributrice ovvero la data di inserimento della comunicazione nel sistema informativo dell’impresa distributrice;
- “data di messa a disposizione” è la data di invio, quale risultante dal protocollo dell’impresa distributrice o dalla ricevuta del fax, del documento relativo alle prestazioni di cui ai successivi Articolo 35, Articolo 41, Articolo 42 e Articolo 43, ovvero la data di comunicazione al richiedente, come inserita nel sistema informativo dell’impresa distributrice, del medesimo documento, ovvero la data di consegna del documento da parte dell’impresa distributrice al cliente finale;
- “data di ricevimento” è:
  (i) per le richieste e le conferme scritte, la data risultante dal protocollo dell’impresa distributrice;
  (ii) per le richieste e le conferme trasmesse per via telefonica o telematica, la data di inserimento nel sistema informativo dell’impresa distributrice;
  (iii) per le richieste e le conferme presentate presso sportelli, uffici periferici o sede centrale dell’impresa distributrice, la data riportata su appositi moduli predisposti dall’impresa distributrice ovvero la data di inserimento della richiesta nel sistema informativo dell’impresa distributrice;
- “dati di qualità” sono i dati e le informazioni relativi alla sicurezza e alla continuità del servizio di distribuzione del gas o alla qualità commerciale dei servizi gas, comunicati dalle imprese distributrici all’Autorità in attuazione della RQDG;

- "deliberazione n. 40/04" è la deliberazione dell'Autorità 18 marzo 2004, n. 40/04;
- "deliberazione n. 11/07" è la deliberazione dell'Autorità 18 gennaio 2007, n. 11/07;
- "disattivazione della fornitura su richiesta del cliente finale" è la sospensione dell'alimentazione del punto di riconsegna a seguito della disdetta del contratto da parte del cliente finale con sigillatura o rimozione del gruppo di misura;
- "dispersione" è la fuoriuscita incontrollata di gas dall'impianto di distribuzione;
- "dispersione di classe A1" è la dispersione di massima pericolosità che a giudizio dell'impresa distributrice ed in base alle norme tecniche vigenti richiede una riparazione immediata e comunque entro le 24 ore successive all'ora della sua localizzazione;
- "dispersione di classe A2" è la dispersione che a giudizio dell'impresa distributrice ed in base alle norme tecniche vigenti può ammettere una riparazione entro 7 giorni solari dalla sua localizzazione;
- "dispersione di classe B" è la dispersione che a giudizio dell'impresa distributrice ed in base alle norme tecniche vigenti può ammettere una riparazione entro 30 giorni solari dalla sua localizzazione;
- "dispersione di classe C" è la dispersione che a giudizio dell'impresa distributrice ed in base alle norme tecniche vigenti può ammettere una riparazione oltre i 30 giorni solari ed entro 9 mesi dalla sua localizzazione;
- "dispersione localizzata" è la dispersione per la quale è stata individuata l'esatta ubicazione nell'impianto di distribuzione;
- "distribuzione del gas naturale" è l'attività di cui all'articolo 4, commi 4.16, della deliberazione n. 11/07, ivi compresa la commercializzazione del servizio di distribuzione e misura;
- "distribuzione, misura e vendita di altri gas a mezzo di reti" è l'attività di cui all'articolo 4, comma 4.20, della deliberazione n. 11/07**;**
- "eliminazione della dispersione" è l'intervento sulla parte di impianto di distribuzione ove si è originata la dispersione con il quale si ripristina la tenuta della parte di impianto di distribuzione interessata o viene fatta cessare la dispersione;
- "esecuzione di lavori complessi" è la realizzazione, modifica o sostituzione a regola d'arte, su richiesta del richiedente, dell'allacciamento e/o di condotte, in tutti i casi non riconducibili all'esecuzione di lavori semplici; è altresì la realizzazione o lo spostamento di intere colonne montanti al servizio di almeno cinque clienti finali;
- "esecuzione di lavori semplici" è:

  (i) per i clienti finali allacciati o da allacciare alla rete di bassa pressione, la realizzazione, modifica o sostituzione a regola d'arte, su richiesta del richiedente, dell'allacciamento in bassa pressione, eseguita con un intervento limitato all'allacciamento medesimo ed eventualmente al gruppo di misura;

(ii) per i clienti finali allacciati o da allacciare alla rete di alta o media pressione ed alimentati in bassa pressione, nel caso di singoli clienti finali o di più clienti finali allacciati o da allacciare mediante un'unica presa, e per i quali è prevista l'installazione di gruppi di misura fino alla classe G 6 compresa, la realizzazione, modifica o sostituzione a regola d'arte, su richiesta del richiedente, dell'allacciamento, eseguita con un intervento limitato all'allacciamento medesimo ed eventualmente al gruppo di misura;

- "giorno feriale" è un giorno non festivo della settimana compreso tra lunedì e sabato inclusi;
- "giorno lavorativo" è un giorno non festivo della settimana compreso tra lunedì e venerdì inclusi;
- "gruppo di misura" è la parte dell'impianto di alimentazione del cliente finale che serve per l'intercettazione, per la misura del gas e per il collegamento all'impianto interno del cliente finale; è comprensivo di un eventuale correttore dei volumi misurati;
- "gruppo di riduzione" è il complesso (assiemato) costituito da regolatori di pressione, da apparecchi ausiliari, da tubazioni, da raccordi e pezzi speciali, aventi la funzione di ridurre la pressione del gas canalizzato da un valore di pressione in entrata variabile a un valore di pressione in uscita predeterminato, fisso o variabile;
- "gruppo di riduzione finale" è:

  (i) un gruppo di riduzione avente la funzione di ultima riduzione della pressione per alimentare i clienti finali attraverso una rete di bassa pressione;

  (ii) un gruppo di riduzione avente la funzione di riduzione della pressione per alimentare una rete in media pressione che alimenta clienti finali alimentati singolarmente in bassa pressione;
- "gruppo di riduzione finale in antenna" è un gruppo di riduzione finale che costituisce l'unico punto di alimentazione della rete a valle dello stesso gruppo;
- "impianto di derivazione di utenza o allacciamento" è il complesso di tubazioni con dispositivi ed elementi accessori che costituiscono le installazioni necessarie a fornire il gas al cliente finale; l'impianto di derivazione di utenza o allacciamento ha inizio dall'organo di presa (compreso) e si estende fino al gruppo di misura (escluso) e comprende l'eventuale gruppo di riduzione; in assenza del gruppo di misura, l'impianto di derivazione di utenza o allacciamento si estende fino all'organo di intercettazione terminale (incluso) della derivazione stessa;
- "impianto di distribuzione" è una rete di gasdotti locali, integrati funzionalmente, per mezzo dei quali è esercitata l'attività di distribuzione; l'impianto di distribuzione è costituito dall'insieme dei punti di consegna e/o dei punti di interconnessione, dalla stessa rete, dai gruppi di riduzione e/o dai gruppi di riduzione finale, dagli impianti di derivazione di utenza fino ai punti di riconsegna e dai gruppi di misura; l'impianto di distribuzione è gestito da un'unica impresa distributrice;

- "impresa distributrice" è il soggetto che esercita l'attività di distribuzione e di misura del gas;
- "impresa di trasporto" è l'impresa che svolge l'attività di trasporto;
- "interruzione" è l'evento che coinvolge uno o più clienti finali e che ha come conseguenza l'interruzione dell'erogazione del gas ai clienti finali medesimi;
- "interruzione con preavviso" è l'interruzione per la quale sia stato comunicato a tutti i clienti finali coinvolti un preavviso di almeno un giorno lavorativo;
- "interruzione dell'erogazione del gas al cliente finale" è l'interruzione dell'erogazione del gas al cliente finale come definita dalle norme tecniche vigenti;
- "interruzione senza preavviso" è l'interruzione che non ricade nella definizione di interruzione con preavviso;
- "legge n. 481/95" è la legge 14 novembre 1995, n. 481;
- "livello generale di qualità" è il livello di qualità riferito al complesso delle prestazioni;
- "livello specifico di qualità" è il livello di qualità, riferito alla singola prestazione, da garantire al richiedente; ad ogni livello specifico si applica la disciplina degli indennizzi automatici;
- "localizzazione della dispersione" è l'insieme delle operazioni mediante le quali si individua la parte di impianto di distribuzione dove si è originata la dispersione;
- "media pressione" (MP) è la pressione relativa del gas, definita per il gas naturale dal decreto ministeriale 16 aprile 2008 e per i gas di petrolio liquefatti dalla norma UNI 9860 edizione settembre 1998:
  (i) superiore a 0,04 bar e non superiore a 5 bar (4ª, 5ª e 6ª specie) nel caso in cui il gas distribuito sia gas naturale o gas manifatturato;
  (ii) superiore a 0,07 bar e non superiore a 5 bar (4ª, 5ª e 6ª specie) nel caso in cui il gas distribuito sia gas di petrolio liquefatto;
- "misura del gas naturale" è l'attività di cui all'articolo 4, commi 4.17, della deliberazione n. 11/07;
- "organo di presa" è la parte interrata di impianto di derivazione di utenza con cui si realizza il collegamento alla condotta stradale ed il prelievo del gas;
- "periodo di avviamento" è il periodo intercorrente tra la data di prima fornitura del gas e il 31 dicembre del secondo anno successivo all'anno di prima fornitura;

- “periodo di gestione” è il numero di mesi dell’anno di riferimento nei quali l’impresa distributrice ha gestito il servizio di distribuzione; la frazione di mese maggiore di 15 giorni solari è considerata pari ad un mese di gestione;
- “periodo di subentro” è:
  (i) l’intervallo di tempo compreso tra la data di subentro da parte della nuova impresa distributrice nella gestione del servizio di distribuzione del gas e il 31 dicembre dello stesso anno solare se la data di subentro è compresa tra l’1 gennaio ed il 30 giugno;

  (ii) l’intervallo di tempo compreso tra la data di subentro da parte della nuova impresa distributrice nella gestione del servizio di distribuzione e il 31 dicembre dell’anno solare successivo se la data di subentro è compresa tra l’1 luglio ed il 31 dicembre;

  (iii) è altresì, per l’impresa distributrice uscente e nel caso di cessione della gestione in corso d’anno, l’intervallo di tempo compreso tra l’inizio dell’anno e l’ultimo giorno di gestione del servizio di distribuzione;

  non rientrano nella definizione di “periodo di subentro” i casi di cambio di ragione sociale, incorporazione o fusione di imprese distributrici nonché ogni altro caso in cui un impianto di distribuzione di gas passi ad un’impresa distributrice che condivida assetti proprietari comuni con l’impresa distributrice uscente;
- “protezione catodica efficace” è la condizione di efficace applicazione della protezione catodica; è misurata dall’indicatore di efficacia (K_T) ai sensi delle linee guida dell’Apce, pubblicate dall’Uni; è individuata da un valore di K_T maggiore o uguale a 60;
- “punto di consegna dell’impianto di distribuzione o punto di consegna” è:
  (i) per il gas naturale, il punto coincidente con il punto di riconsegna della rete di trasporto, dove viene reso disponibile all’impresa distributrice il gas naturale;

  (ii) per i gas diversi dal gas naturale, è il punto di alimentazione dell’impianto di distribuzione;
- “punto di interconnessione” è il punto di interconnessione tra due impianti di distribuzione gestiti da imprese distributrici diverse;
- “punto di riconsegna dell’impianto di distribuzione o punto di riconsegna” è il punto di confine tra l’impianto di distribuzione e l’impianto del cliente finale, dove l’impresa distributrice riconsegna il gas per la fornitura al cliente finale;
- “reclamo scritto” è ogni comunicazione scritta fatta pervenire all’impresa distributrice, anche per via telematica, con la quale il richiedente esprime lamentele circa la non coerenza del servizio gas ottenuto con uno o più requisiti definiti da leggi o provvedimenti amministrativi, dal regolamento di servizio, ovvero circa ogni altro aspetto relativo ai rapporti tra l’impresa distributrice ed il richiedente;

- "registrazione garantita delle chiamate per pronto intervento" è la registrazione sequenziale ed inalterabile per ogni chiamata pervenuta ai recapiti telefonici di pronto intervento almeno delle seguenti informazioni:
  (i) la data di ricevimento della chiamata telefonica;
  (ii) ora e minuti di inizio della conversazione con l'operatore di centralino di pronto intervento o con l'operatore di pronto intervento, con arrotondamento al minuto superiore;
  (iii) i dati identificativi della persona che ha effettuato la chiamata telefonica;
  (iv) il luogo dove si richiede il pronto intervento dell'impresa distributrice, con indicazione, ove possibile, del recapito completo di indirizzo e numero civico;
  (v) la situazione segnalata tra quelle indicate dall'Articolo 10, comma 10.3;
  (vi) nel caso in cui la chiamata non sia relativa ad una delle situazioni indicate dall'Articolo 10, comma 10.3, le sole informazioni indicate ai precedenti punti (i) e (ii);
- "rete" è il sistema di condotte in generale interrate, posate su suolo pubblico o privato che, partendo dai punti di consegna e/o dai punti di interconnessione, consente la distribuzione del gas ai clienti finali; la rete non comprende gli impianti di derivazione di utenza;
- "riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per morosità" è il ripristino dell'alimentazione del punto di riconsegna che pone fine, a fronte del pagamento da parte del cliente finale moroso delle somme dovute, alla sospensione della fornitura effettuata dall'impresa distributrice nel rispetto delle procedure di preavviso previste dalla normativa vigente e dai provvedimenti dell'Autorità in particolare e dalle clausole contrattuali;
- "richiedente" è il cliente finale allacciato alla rete di distribuzione di gas ed alimentato in bassa pressione; è altresì il venditore che richiede all'impresa distributrice, per conto di un proprio cliente finale alimentato o da alimentarsi in bassa pressione, l'esecuzione di una prestazione relativa ai servizi gas o ogni altro soggetto che intendendo allacciarsi alla rete di distribuzione, richiede all'impresa distributrice il preventivo per l'esecuzione di lavori semplici o complessi o la loro esecuzione;
- "richiesta di attivazione della fornitura" è la richiesta di attivazione della fornitura di gas; è inviata all'impresa distributrice da un venditore per conto di un cliente finale, previa stipula del contratto di fornitura tra quest'ultimo e il venditore che invia la richiesta ed invio allo stesso venditore da parte del cliente finale della eventuale comunicazione di cui all'Articolo 46, comma 46.2;
- "richiesta di informazioni scritta" è ogni comunicazione scritta, fatta pervenire all'impresa distributrice, anche per via telematica, con la quale il richiedente formula una richiesta di informazioni in merito al servizio gas ottenuto o alle caratteristiche del gas fornito;

- "RQDG" è la presente Parte I del Testo unico della regolazione della qualità e delle tariffe dei servizi di distribuzione e misura del gas;
- "servizio gas" è il servizio relativo alle attività di distribuzione e di misura del gas a mezzo di reti;
- "sistema incentivante i recuperi di sicurezza" è il sistema di incentivi e penalità derivanti dall'applicazione della disciplina relativa ai recuperi di recuperi di sicurezza del servizio di distribuzione di gas;
- "stato di consistenza" è l'insieme di documenti comprendente la cartografia e la descrizione delle reti e degli impianti afferenti il servizio di distribuzione di gas naturale, con evidenza dell'anno di realizzazione e delle loro caratteristiche costruttive, funzionali e conservative; in particolare per ogni tratto di rete dovrà essere registrato almeno:
  (i) l'anno di posa;
  (ii) il materiale;
  (iii) il diametro;
- "telecontrollo" è un sistema che assolve alla funzione di registrazione in modo automatico e continuo degli eventi di superamento per ciascun parametro misurato di soglie di funzionamento normale e che invia allarmi di superamento di tali soglie ad un servizio di reperibilità, attivo 24 ore su 24 per tutto l'anno, in grado di intervenire tempestivamente per rimuovere l'anomalia di funzionamento e che in particolare:
  (i) per un punto di consegna è finalizzato alla supervisione a distanza dei suoi principali parametri di funzionamento (almeno della portata del gas immesso, della pressione e della temperatura del gas in uscita);
  (ii) per un gruppo di riduzione finale è finalizzato alla supervisione a distanza dei suoi principali parametri di funzionamento (almeno delle pressioni in ingresso ed in uscita);
  (iii) per la protezione catodica delle reti in acciaio interrate è finalizzato alla supervisione a distanza dei principali parametri di funzionamento dei sistemi di protezione catodica in conformità a quanto prescritto dalla normativa vigente in materia;
- "tempo di eliminazione della dispersione" è il tempo, misurato in giorni solari, intercorrente tra la data di localizzazione della dispersione e la data in cui viene completata la sua eliminazione;
- "tempo di posticipazione" è il tempo intercorrente tra la data per l'appuntamento con il cliente finale proposta dall'impresa distributrice e la data dell'appuntamento posticipato;
- "tempo per l'ottenimento degli atti autorizzativi" è il tempo intercorrente tra la data di richiesta dell'atto inviata per ultima, quale essa risulta dal protocollo dell'impresa distributrice, e la data di ricevimento dell'atto ricevuto per ultimo;
- "tempo per l'ottenimento di ulteriore documentazione per l'attivazione della fornitura" è il tempo intercorrente tra la data di comunicazione da parte dell'impresa distributrice della richiesta di documentazione mancante al cliente finale, che gli ha fatto pervenire la documentazione necessaria per l'attivazione della fornitura ai sensi della deliberazione n. 40/04, e la data di ricevimento di tale documentazione;

- "terzi" sono le persone fisiche o giuridiche terze rispetto all'impresa distributrice, escluse le imprese che operano su incarico o in appalto per conto dell'impresa distributrice medesima;
- "terzo periodo di regolazione" è il periodo compreso tra l'1 gennaio 2009 e il 31 dicembre 2012;
- "tipologia di utenza" è la tipologia di utenza in base alla classe del gruppo di misura installato; ai fini della presente RQDG sono previste tre tipologie:
  - (i) clienti finali per i quali sia installato un gruppo di misura fino alla classe G 6 compresa;
  - (ii) clienti finali per i quali sia installato un gruppo di misura dalla classe G 10 compresa e fino alla classe G 25 compresa;
  - (iii) clienti finali per i quali sia installato un gruppo di misura non inferiore alla classe G 40 compresa;
- "vendita" è l'attività di cui all'articolo 4, comma 4.19, dell'Allegato A alla deliberazione n. 11/07;
- "venditore" è il soggetto che esercita l'attività di vendita del gas;
- "verifica del gruppo di misura" è l'accertamento del corretto funzionamento del contatore di gas con riferimento a quanto previsto dalla normativa tecnica vigente emanata dall'Uni;
- "verifica della pressione di fornitura" è l'accertamento del livello di pressione nel punto di riconsegna con riferimento a quanto previsto dalla normativa tecnica vigente.

SEZIONE II

SICUREZZA E CONTINUITÀ DEL SERVIZIO DI DISTRIBUZIONE DEL GAS

Titolo I – Indicatori e obblighi di servizio di sicurezza del servizio di distribuzione

Articolo 2
Ambito di applicazione

2.1 Fatto salvo quanto previsto da altre leggi e norme tecniche vigenti, le imprese distributrici hanno l'obbligo di rispettare le disposizioni contenute nella presente Sezione II della RQDG per ogni impianto di distribuzione; per i gas diversi dal gas naturale, in deroga a quanto definito dall'Articolo 1, qualora l'impresa distributrice gestisca in uno stesso comune più impianti di distribuzione, tali impianti vengono considerati un unico impianto di distribuzione.

2.2 Sono tenute al rispetto di quanto disposto dalla presente RQDG in tema di pronto intervento:
a) le imprese distributrici di gas naturale;
b) le imprese distributrici di gas diversi dal gas naturale, con esclusione di quanto previsto dall'Articolo 25, comma 25.2, dall'Articolo 9, dall'Articolo 24, comma 24.1, limitatamente all'indicatore tempo di risposta alla chiamata per pronto intervento, e comma 24.2, dall'Articolo 29, comma 29.9, e dall'Articolo 31, comma 31.9.

2.3 Fatto salvo quanto indicato ai precedenti commi 2.1 e 2.2, le imprese distributrici di gas diversi dal gas naturale attuano la presente RQDG limitatamente all'Articolo 8, comma 8.8, all'Articolo 12, commi 12.1 e 12.6, all'Articolo 26, all'Articolo 27, all'Articolo 28, comma 28.4, all'Articolo 29, comma 29.3, all'Articolo 30, all'Articolo 31, comma 31.2, con esclusione delle lettere f) e j).

2.4 Fatto salvo quanto indicato al precedente comma 2.2, la Sezione II della presente RQDG non si applica nei comuni nei quali è in corso il periodo di avviamento del servizio di distribuzione, limitatamente a tale periodo.

2.5 La presente RQDG si applica alle imprese di trasporto limitatamente a quanto disposto dal successivo Articolo 8, comma 8.10.

Articolo 3
Indicatori di sicurezza del servizio di distribuzione

3.1 Ai fini della presente RQDG si fa riferimento ai seguenti indicatori di sicurezza:
- percentuale annua di rete in alta e media pressione sottoposta ad ispezione;
- percentuale annua di rete in bassa pressione sottoposta ad ispezione;
- numero annuo di dispersioni localizzate per chilometro di rete ispezionata;
- numero annuo di dispersioni localizzate su segnalazione di terzi per chilometro di rete;

- numero annuo convenzionale di misure del grado di odorizzazione del gas per migliaio di clienti finali;
- tempo di risposta alla chiamata per pronto intervento;
- tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento;
- tempo di messa in sicurezza dell'impianto di distribuzione;
- numero di dispersioni convenzionali localizzate a seguito di segnalazione di terzi per migliaio di clienti finali.

Articolo 4
Percentuale annua di rete in alta e in media pressione sottoposta ad ispezione

4.1 La percentuale annua di rete in alta e in media pressione sottoposta ad ispezione è calcolata, con arrotondamento al primo decimale, mediante la formula:

$$\%AMP = \frac{LI_{APMP}}{L_{APMP}} \times 100$$

dove:
- LI_{APMP} è la somma delle lunghezze, misurate in metri, della rete AP e della rete MP sottoposte ad ispezione nell'anno di riferimento;
- L_{APMP} è la somma delle lunghezze, misurate in metri, della rete AP e della rete MP in esercizio al 31 dicembre dell'anno precedente a quello di riferimento.

4.2 Ai fini del calcolo dell'indicatore, un tratto di rete può essere classificato come ispezionato a condizione che:
a) l'ispezione del tratto di rete sia stata eseguita in conformità a quanto previsto da norme tecniche vigenti in materia;
b) l'impresa distributrice abbia provveduto a redigere un rapporto di ispezione dal quale sia identificabile in modo univoco il tratto di rete ispezionato e l'esito dell'ispezione.

4.3 Ai fini del calcolo della lunghezza LI_{APMP}, uno stesso tratto di rete ispezionato più volte deve essere computato una sola volta nell'anno di riferimento.

Articolo 5
Percentuale annua di rete in bassa pressione sottoposta ad ispezione

5.1 La percentuale annua di rete in bassa pressione sottoposta ad ispezione è calcolata, con arrotondamento al primo decimale, mediante la formula:

$$\%BP = \frac{LI_{BP}}{L_{BP}} \times 100$$

dove:
- LI_{BP} è la lunghezza, misurata in metri, della rete BP sottoposta ad ispezione nell'anno di riferimento;
- L_{BP} è la lunghezza, misurata in metri, della rete BP in esercizio al 31 dicembre dell'anno precedente a quello di riferimento.

5.2 Ai fini del calcolo dell'indicatore vale quanto indicato dall'Articolo 4, comma 4.2.

5.3 Ai fini del calcolo della lunghezza LI_{BP}, uno stesso tratto di rete ispezionato più volte deve essere computato una sola volta nell'anno di riferimento.

Articolo 6

Numero annuo di dispersioni localizzate per chilometro di rete ispezionata

6.1 Il numero annuo di dispersioni localizzate per chilometro di rete ispezionata è calcolato, con arrotondamento al terzo decimale, mediante la formula:

$$NDI = \frac{DI}{LI_{APMP} + LI_{BP}} \times 1000$$

dove:

- DI è il numero totale di dispersioni, sulla rete e sulla parte interrata degli impianti di derivazione di utenza, localizzate nell'anno di riferimento a seguito della ispezione della rete;
- LI_{APMP} e LI_{BP} sono definite rispettivamente dall'Articolo 4, comma 4.1, e dall'Articolo 5, comma 5.1.

6.2 La localizzazione della dispersione deve essere effettuata in conformità a quanto previsto dalle norme tecniche vigenti in materia.

Articolo 7

Numero annuo di dispersioni localizzate su segnalazione di terzi per chilometro di rete

7.1 Il numero annuo di dispersioni localizzate su segnalazione di terzi per chilometro di rete è calcolato, con arrotondamento al terzo decimale, mediante la formula:

$$NDT = \frac{DT}{L_{APMP} + L_{BP}} \times 1000$$

dove:

- DT è il numero totale di dispersioni localizzate nell'anno di riferimento sulla rete e sulla parte interrata degli impianti di derivazione di utenza su segnalazione di terzi; l'impresa distributrice registra come segnalazioni di terzi le dispersioni che vengono segnalate da personale da esso dipendente o da imprese che lavorano per suo conto;
- L_{APMP} e L_{BP} sono definite rispettivamente dall'Articolo 4, comma 4.1, e dall'Articolo 5, comma 5.1.

7.2 Per la localizzazione della dispersione vale quanto indicato dall'Articolo 6, comma 6.2.

Articolo 8
Odorizzazione del gas

8.1 Il grado di odorizzazione del gas è pari alla quantità di odorizzante presente nell'unità di volume del gas distribuito, misurata in milligrammi per metro cubo alle condizioni standard (mg/m^3) ed arrotondata al primo decimale.

8.2 Il numero totale di misure del grado di odorizzazione del gas effettuate è calcolato mediante la formula:

$$N_{MISOD} = \sum_{i=1}^{N_{OD}} f_{OD\,i} \times n_{OD\,i}$$

dove:
- N_{OD} è pari al numero totale dei punti i-esimi selezionati n_{ODi} per le misure del grado di odorizzazione del gas effettuate nell'anno di riferimento in punti codificati, riportati sulle cartografie o individuati in altro modo (per esempio con il recapito, il codice del gruppo di riduzione finale), per assicurare la loro rintracciabilità;
- $f_{OD\,i}$ è pari al numero di misure effettuate del grado di odorizzazione nell'anno di riferimento in uno stesso punto i-esimo selezionato n_{ODi}.

Ai fini del computo del numero totale di misure effettuate del grado di odorizzazione del gas:

a) il punto selezionato n_{ODi} può essere conteggiato solo se non è in prossimità di un punto di consegna;

b) la misura del grado di odorizzazione, effettuata con i metodi previsti dalle norme tecniche vigenti, può essere conteggiata solo se il grado di odorizzazione del gas è conforme alle norme tecniche vigenti in materia;

c) $f_{OD\,i}$ deve essere minore o uguale a 2.

8.3 Il numero annuo convenzionale di misure del grado di odorizzazione del gas per migliaio di clienti finali è calcolato, con arrotondamento al primo decimale, mediante la formula:

$$OD = \frac{N_{MISOD}}{NU} \times 1000$$

dove NU è il numero di clienti finali serviti dall'impianto di distribuzione al 31 dicembre dell'anno precedente a quello di riferimento.

8.4 L'impresa distributrice è tenuta ad effettuare in ogni anno solare un numero minimo di controlli del grado di odorizzazione del gas per migliaio di clienti finali serviti, calcolato con arrotondamento al secondo decimale, dato dalla formula:

$$OD_{\min} = 2 \times \left[\alpha \times \left(\frac{L_{APMP} + L_{BP}}{NU} \right) + \beta \right] \times \gamma$$

dove α, β e γ sono definiti nelle tabelle A e B.

Tabella A - Coefficienti α e β per il calcolo del numero minimo di misure del grado di odorizzazione per migliaio di clienti finali serviti

$(L_{APMP} + L_{BP}) / NU$	α	β
minore o uguale a 5	0,005	0,08
maggiore di 5 e minore o uguale a 10	0,001	0,10
maggiore di 10	0,0005	0,12

Tabella B - Coefficiente γ per il calcolo del numero minimo di misure del grado di odorizzazione per migliaio di clienti finali serviti

Tipo di impianto di odorizzazione del gas distribuito	γ
Impianti a dosaggio diretto dell'odorizzante in tutti i punti di consegna con allarmi trasmessi mediante telecontrollo	0,8
Altri tipi di impianto	1

8.5 Il numero minimo di misure del grado di odorizzazione, con risultato conforme alle norme tecniche vigenti in materia, da effettuare nell'anno di riferimento, approssimato per eccesso al numero intero superiore, viene calcolato mediante la formula:

$$NOD_{\min} = OD_{\min} \times \frac{NU}{1000} \times 1{,}5$$

con

$$NOD_{\min} \geq 3$$

8.6 Il prelievo e le analisi dei campioni prelevati ai fini della misura del grado di odorizzazione del gas devono essere eseguiti in conformità alle norme tecniche vigenti in materia.

8.7 Le misure del grado di odorizzazione del gas devono essere effettuate in modo distribuito nel corso dell'anno nei punti critici della rete in conformità a quanto disposto dalle norme tecniche vigenti in materia.

8.8 L'impresa distributrice assicura l'odorizzazione del gas ai sensi delle norme tecniche vigenti in materia.

8.9 Nel caso di alimentazione della rete da carro bombolaio, l'impresa distributrice ha la responsabilità di garantire che il gas riconsegnato sia odorizzato secondo quanto previsto dalla normativa tecnica vigente e dal precedente comma e che l'alimentazione della rete avvenga in condizioni di sicurezza, con particolare riferimento alla pressione di immissione.

8.10 Nei casi in cui la riconsegna del gas a clienti finali non venga effettuata attraverso la rete di distribuzione ma avvenga direttamente dalla rete di trasporto, l'impresa di trasporto ha la responsabilità di garantire che il gas riconsegnato per usi civili sia odorizzato secondo quanto previsto dalla normativa tecnica vigente e dall'Articolo 8, comma 8.9.

Articolo 9

Tempo di risposta alla chiamata per pronto intervento

9.1 Il tempo di risposta alla chiamata per pronto intervento è, con riferimento ad una chiamata telefonica pervenuta ai recapiti di pronto intervento, il tempo, espresso in secondi, intercorrente tra l'inizio della risposta, anche se effettuata attraverso l'ausilio di un risponditore automatico, e l'inizio della conversazione con l'operatore di centralino di pronto intervento o con l'operatore di pronto intervento o la conclusione della chiamata in caso di rinuncia prima dell'inizio della conversazione.

Articolo 10

Tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento

10.1 Il tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento è il tempo, misurato in minuti con arrotondamento al minuto superiore, intercorrente tra l'inizio della conversazione con l'operatore di centralino di pronto intervento o con l'operatore di pronto intervento e l'arrivo sul luogo di chiamata del personale incaricato dall'impresa distributrice per il pronto intervento. L'inizio della chiamata telefonica per pronto intervento è l'inizio della risposta, anche se effettuata attraverso l'ausilio di un risponditore automatico.

10.2 La chiamata telefonica per pronto intervento è la chiamata telefonica effettuata per segnalare all'impresa distributrice una delle situazioni indicate al successivo comma 10.3 da parte di:

a) clienti finali;
b) terzi, diversi dai clienti finali;
c) personale dell'impresa distributrice;
d) imprese che lavorano per conto dell'impresa distributrice.

10.3 La rilevazione del tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento si effettua solo per le segnalazioni relative alle seguenti situazioni:

a) dispersione di gas da rete di distribuzione, da impianti di derivazione di utenza, da gruppi di misura;
b) interruzione della fornitura di gas;
c) irregolarità della fornitura di gas;
d) danneggiamento della rete di distribuzione, degli impianti di derivazione di utenza e dei gruppi di misura, in assenza di dispersioni;
e) dispersione di gas a valle del punto di riconsegna e sulla eventuale parte di impianto di derivazione di utenza che non è gestita dall'impresa distributrice o di proprietà di quest'ultima.

Articolo 11

Tempo di messa in sicurezza dell'impianto di distribuzione

11.1 Il tempo di messa in sicurezza dell'impianto di distribuzione è il tempo, misurato in minuti, intercorrente tra l'ora di arrivo sul luogo di chiamata del personale incaricato dall'impresa distributrice per il pronto intervento e l'ora di eliminazione della dispersione.

11.2 La rilevazione del tempo di messa in sicurezza dell'impianto di distribuzione si effettua solo per gli interventi di messa in sicurezza relativi a dispersioni di gas di classe A1 o A2 localizzate su parti non interrate degli impianti di derivazione di utenza e/o su gruppi di misura.

Articolo 12
Obblighi di servizio relativi alla sicurezza

12.1 L'impresa distributrice ha l'obbligo di:
a) dotare ogni punto di consegna di idoneo gruppo di misura del gas immesso in rete in conformità delle norme tecniche vigenti in materia e garantirne il regolare funzionamento;
b) predisporre la cartografia, con aggiornamento della stessa entro sei mesi da ogni modifica intervenuta o in termini di materiali di condotte o in termini di diametri delle stesse o di pressioni di esercizio o per l'aggiunta di parti di nuova realizzazione, con esclusione degli impianti di derivazione di utenza e dei gruppi di misura;
c) predisporre una cartografia provvisoria per le parti di impianto di distribuzione di nuova realizzazione o per le modifiche degli impianti esistenti, in modo che sia disponibile all'atto della loro messa in esercizio, con esclusione degli impianti di distribuzione di utenza e dei gruppi di misura, che non siano ancora stati riportati nella cartografia di cui alla precedente lettera b).

12.2 L'impresa distributrice è altresì tenuta, salvo quanto disposto dal successivo comma 12.3, al rispetto degli obblighi di servizio relativi alla sicurezza indicati nella tabella C.

Tabella C - Obblighi di servizio relativi alla sicurezza

Indicatore	Obbligo di servizio
Percentuale annua di rete in alta e in media pressione sottoposta ad ispezione	minimo 30%
Percentuale annua di rete in bassa pressione sottoposta ad ispezione	minimo 20%
Numero annuo di misure del grado di odorizzazione del gas per migliaio di clienti finali	NOD_{min} calcolato secondo quanto disposto dall'Articolo 8, comma 8.5.
Percentuale minima di chiamate con tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento entro il tempo massimo di 60 minuti	minimo 90%

12.3 In deroga a quanto previsto al precedente comma 12.2 e fatto salvo quanto previsto al successivo comma 12.6, l'impresa distributrice ottempera ai primi due obblighi di servizio indicati nella tabella C:
a) purché nel biennio costituito dall'anno di riferimento e da quello ad esso precedente abbia eseguito l'ispezione su una percentuale della rete maggiore di almeno il 10% del doppio della percentuale indicata nella tabella C, con riferimento alla lunghezza totale della rete al 31 dicembre precedente al biennio stesso;
b) purché nel triennio costituito dall'anno di riferimento e dal biennio ad esso precedente abbia eseguito l'ispezione su almeno il 95% della rete, con

riferimento alla lunghezza totale della rete al 31 dicembre precedente al triennio stesso.

12.4 Nel caso in cui l'impresa distributrice non gestisca l'impianto di distribuzione per l'intero anno di riferimento, i primi tre obblighi di servizio indicati nella tabella C vengono ridotti:

a) i primi due obblighi di servizio di tanti dodicesimi quanti sono i mesi interi nei quali l'impresa distributrice non ha gestito l'impianto di distribuzione;
b) il terzo obbligo di servizio della metà nel caso in cui l'impresa distributrice ha gestito l'impianto per un periodo inferiore ai 6 mesi.

12.5 Ai fini del rispetto dell'obbligo di servizio di pronto intervento indicato in tabella C non si tiene conto delle chiamate telefoniche per pronto intervento per le quali l'impresa distributrice non abbia rispettato il tempo massimo per le cause indicate all'Articolo 49, comma 49.1, lettere a) e b). Ai fini della verifica del rispetto dell'obbligo di servizio di pronto intervento, la percentuale di chiamate telefoniche per pronto intervento per le quali l'impresa distributrice è giunta sul luogo di chiamata entro 60 minuti si calcola mediante la formula indicata dall'Articolo 24, comma 24.2. Ai fini del rispetto dell'obbligo di servizio di cui al comma 12.2, Tabella C, si tiene conto di una franchigia di una chiamata telefonica per la quale l'impresa distributrice non sia giunta sul luogo di chiamata entro 60 minuti per le cause indicate dall'Articolo 49, comma 49.1, lettera c).

12.6 L'impresa distributrice è tenuta ad effettuare l'ispezione di ogni tratto della rete almeno con le frequenze indicate nella tabella D.

Tabella D – Frequenza di ispezione della rete

Gas naturale	ogni 4 anni
Gas diversi dal gas naturale	ogni 5 anni

12.7 Entro il 31 dicembre 2014 l'impresa distributrice che gestisce reti con condotte in ghisa con giunti canapa e piombo non ancora risanate è tenuta a provvedere alla loro completa sostituzione con condotte in materiali conformi alle norme tecniche vigenti o al loro completo risanamento. Con riferimento alla lunghezza delle condotte in ghisa con giunti canapa e piombo in esercizio al 31 dicembre 2003 e non ancora risanate, l'impresa distributrice provvede alla sostituzione o al risanamento di tali condotte:

a) entro il 31 dicembre 2008 nella misura minima del 30%;
b) entro il 31 dicembre 2010 nella misura minima del 50%;
c) entro il 31 dicembre 2012 nella misura minima del 70%.

Ai fini della individuazione della priorità degli interventi di sostituzione o risanamento di tali condotte, l'impresa distributrice utilizza la metodologia di valutazione dei rischi di dispersioni di gas definita dal Cig ai sensi dell'Articolo 28, comma 28.5. Fino alla pubblicazione da parte del Cig di tale metodologia, l'impresa distributrice definisce le priorità degli interventi di sostituzione o risanamento delle condotte in ghisa con giunti canapa e piombo sulla base di una propria metodologia, ove definita, e/o sulla base delle informazioni in suo possesso. Per interventi di risanamento delle condotte in ghisa con giunti canapa e piombo si intendono le tipologie di intervento previste dalle norme tecniche vigenti.

Fermo restando l'obbligo di sostituzione o risanamento delle condotte in ghisa con giunti canapa e piombo entro il 31 dicembre 2014, è fatta salva per l'impresa distributrice la facoltà di presentare all'Autorità istanza di deroga ai termini temporali intermedi sopra indicati alle lettere b) e c); l'istanza, adeguatamente motivata sulla base della metodologia di valutazione dei rischi di dispersioni di gas definita dal Cig ai sensi dell'Articolo 28, comma 28.5, o, fino alla pubblicazione da parte del Cig di tale metodologia, sulla base di una propria metodologia, deve essere inviata all'Autorità entro il 31 marzo 2009 ed essere corredata del piano dettagliato degli interventi per l'adempimento degli obblighi di servizio di cui al presente comma. L'istanza si ritiene accolta qualora la Direzione Consumatori e Qualità del Servizio dell'Autorità non si pronunci entro 180 giorni dalla data di ricevimento dell'istanza stessa.

12.8 L'impresa distributrice è tenuta a:

a) realizzare e gestire ogni tratto di rete e di allacciamento che insista su suolo pubblico;
b) predisporre lo stato di consistenza per ogni impianto di distribuzione in relazione ai tratti di rete posata o sostituita.

12.9 L'impresa distributrice è tenuta a predisporre per ogni impianto di distribuzione il "Rapporto annuale di valutazione dei rischi di dispersioni di gas" mediante l'applicazione della metodologia definita dal Cig di cui all'Articolo 28, comma 28.5.

12.10 L'impresa distributrice è tenuta, all'atto dell'attivazione della fornitura di gas ad un cliente finale, a mettere in atto tutti gli accorgimenti necessari a verificare l'assenza di dispersioni di gas.

12.11 Entro il 31 dicembre 2015 l'impresa distributrice che gestisce reti in acciaio non protette catodicamente è tenuta a provvedere alla loro messa in protezione catodica efficace o alla loro completa sostituzione, fatto salvo quanto prescritto dalla normativa vigente. Con riferimento alla lunghezza delle reti in acciaio non protette catodicamente in esercizio al 31 dicembre 2006, l'impresa distributrice, fatto salvo quanto prescritto dalla normativa vigente, provvede alla loro messa in protezione catodica efficace o alla loro completa sostituzione:

a) per le reti in AP/MP entro il 31 dicembre 2011 nella misura minima del 100%;
b) per le reti in BP:
   (i) entro il 31 dicembre 2010 nella misura minima del 10%;
   (ii) entro il 31 dicembre 2013 nella misura minima del 40%;
   (iii) entro il 31 dicembre 2015 nella misura minima del 95%.

È fatta salva per l'impresa distributrice la facoltà di presentare all'Autorità istanza di deroga ai termini temporali di cui alla precedente lettera b); l'istanza, adeguatamente motivata sulla base della metodologia di valutazione dei rischi di dispersioni di gas definita dal Cig ai sensi dell'Articolo 28, comma 28.5, o, fino alla pubblicazione da parte del Cig di tale metodologia, sulla base di una propria metodologia, deve essere inviata all'Autorità entro il 31 marzo 2009 ed essere corredata del piano dettagliato degli interventi per l'adempimento degli obblighi di servizio di cui al presente comma. L'istanza si ritiene accolta qualora la Direzione Consumatori e Qualità del Servizio dell'Autorità non si pronunci entro 180 giorni dalla data di ricevimento dell'istanza stessa.

Titolo II – Indicatori e obblighi di servizio di continuità del servizio di distribuzione

Articolo 13
Indicatori di continuità del servizio di distribuzione

13.1 Ai fini della Sezione II della presente RQDG si fa riferimento ai seguenti indicatori di continuità:

- percentuale di clienti finali con tempo di preavviso dell'interruzione non inferiore a 3 giorni lavorativi;
- durata complessiva convenzionale di interruzione lunga per migliaio di clienti finali per interruzioni con preavviso;
- durata complessiva convenzionale di interruzione lunga per migliaio di clienti finali per interruzioni senza preavviso.

Articolo 14
Inizio dell'interruzione

14.1 Nel caso di interruzione con preavviso, l'inizio dell'interruzione coincide con l'ora di inizio della interruzione dell'erogazione del gas che l'impresa distributrice deve chiaramente indicare nella comunicazione di preavviso a tutti i clienti finali coinvolti nell'interruzione con preavviso.

14.2 Nel caso di interruzione senza preavviso, l'inizio dell'interruzione coincide con l'ora in cui si è verificato l'evento che ha provocato l'interruzione o con l'ora della prima chiamata per interruzione della erogazione del gas da parte di un cliente finale coinvolto nell'interruzione senza preavviso.

Articolo 15
Fine dell'interruzione

15.1 La fine dell'interruzione coincide con l'ora di riattivazione dell'ultimo cliente finale coinvolto nell'interruzione e riattivato al primo tentativo di riattivazione.

Articolo 16
Durata dell'interruzione

16.1 La durata dell'interruzione è il tempo, misurato in minuti ed approssimato per eccesso al minuto superiore, compreso tra l'inizio dell'interruzione, come definito dall'Articolo 14, e la fine dell'interruzione, come definita dall'Articolo 15.

16.2 Le interruzioni si suddividono in:
a) interruzioni brevi, se la durata dell'interruzione è minore o uguale a 120 minuti;
b) interruzioni lunghe, se la durata dell'interruzione è maggiore di 120 minuti.

Articolo 17
Durata effettiva dell'interruzione

17.1 La durata effettiva dell'interruzione dell'erogazione del gas al cliente finale è il tempo, misurato in minuti ed approssimato per eccesso al minuto superiore, compreso tra l'inizio dell'interruzione in cui è coinvolto il cliente finale, come definito dall'Articolo 14, e l'ora di riattivazione del cliente finale medesimo.

Articolo 18
Durata convenzionale dell'interruzione

18.1 La durata convenzionale dell'interruzione dell'erogazione del gas al cliente finale è il valore in minuti attribuito in via convenzionale alla durata dell'interruzione dell'erogazione del gas al cliente finale.

18.2 All'interruzione dell'erogazione del gas al cliente finale viene attribuita:
a) durata convenzionale pari a 60 minuti nel caso di durata effettiva dell'interruzione dell'erogazione del gas al cliente finale minore o uguale a 2 ore;
b) durata convenzionale pari a 180 minuti nel caso di durata effettiva dell'interruzione dell'erogazione del gas al cliente finale maggiore di 2 ore e minore o uguale a 4 ore;
c) durata convenzionale pari a 360 minuti nel caso di durata effettiva dell'interruzione dell'erogazione del gas al cliente finale maggiore di 4 ore e minore o uguale a 8 ore;
d) durata convenzionale pari a 960 minuti nel caso di durata effettiva dell'interruzione dell'erogazione del gas al cliente finale maggiore di 8 ore.

Articolo 19
Tempo di preavviso al cliente finale dell'interruzione con preavviso

19.1 Il tempo di preavviso al cliente finale dell'interruzione con preavviso è il tempo, misurato in giorni lavorativi, intercorrente tra la data di comunicazione al cliente finale dell'interruzione e la data di inizio dell'interruzione stessa, come indicata nella comunicazione di preavviso di cui all'Articolo 14, comma 14.1; ai fini del computo del tempo di preavviso non si tiene conto del giorno in cui avviene la comunicazione.

19.2 L'impresa distributrice è tenuta a dare un preavviso di almeno un giorno lavorativo dell'interruzione ai clienti finali interessati in tutti i casi in cui l'interruzione possa essere programmata.

19.3 L'impresa distributrice indica nella comunicazione di preavviso ai clienti finali coinvolti nell'interruzione con preavviso la data e l'ora di inizio nonché la durata presunta dell'interruzione medesima.

Articolo 20

Clienti finali con tempo di preavviso dell'interruzione non inferiore a 3 giorni lavorativi

20.1 La percentuale di clienti finali con tempo di preavviso dell'interruzione non inferiore a 3 giorni lavorativi $\%NU_{tpr3}$ è calcolata, con arrotondamento al primo decimale, mediante la seguente formula:

$$\%NU_{tpr3} = \frac{NU_{tpr3}}{NU_{tpr}}$$

dove:

- NU_{tpr3} è il numero totale dei clienti finali con tempo di preavviso dell'interruzione non inferiore a 3 giorni lavorativi coinvolti in interruzioni con preavviso provocate dalle cause indicate dall'Articolo 22, comma 22.1, lettera c);
- NU_{tpr} è il numero totale dei clienti finali coinvolti in interruzioni con preavviso provocate dalle cause indicate dall'Articolo 22, comma 22.1, lettera c).

Articolo 21

Durata complessiva convenzionale di interruzione lunga per migliaio di clienti finali

21.1 La durata complessiva convenzionale di interruzione lunga per migliaio di clienti finali, misurata in minuti con arrotondamento al numero intero, è definita per mezzo della seguente espressione:

$$D = \frac{\sum_{i=1}^{n} 60 \times U_{i2} + \sum_{i=1}^{n} 180 \times U_{i4} + \sum_{i=1}^{n} 360 \times U_{i8} + \sum_{i=1}^{n} 960 \times U_{i\infty}}{NU}$$

dove:

- le sommatorie sono estese a tutte e solo le n interruzioni lunghe accadute nell'anno di riferimento dovute alle cause indicate dall'Articolo 22, comma 22.1, lettera c);
- U_{i2} è il numero totale di clienti finali coinvolti nell'interruzione lunga i-esima e con durata convenzionale di interruzione dell'erogazione del gas al cliente finale pari a 60 minuti;
- U_{i4} è il numero totale di clienti finali coinvolti nell'interruzione lunga i-esima e con durata convenzionale di interruzione dell'erogazione del gas al cliente finale pari a 180 minuti;
- U_{i8} è il numero totale di clienti finali coinvolti nell'interruzione lunga i-esima e con durata convenzionale di interruzione dell'erogazione del gas al cliente finale pari a 360 minuti;
- $U_{i\infty}$ è il numero totale di clienti finali coinvolti nell'interruzione lunga i-esima e con durata convenzionale di interruzione dell'erogazione del gas al cliente finale pari a 960 minuti;
- NU è definito dall'Articolo 8, comma 8.3.

21.2 Nel calcolo dell'indicatore D non vengono conteggiati i clienti finali che non vengono riattivati all'atto del primo tentativo di riattivazione.

Articolo 22
Cause delle interruzioni

22.1 L'impresa distributrice registra le cause delle interruzioni con riferimento a:

a) cause di forza maggiore, intese come atti di autorità pubblica, eventi naturali eccezionali per i quali sia stato dichiarato lo stato di calamità dall'autorità competente, scioperi, mancato ottenimento di atti autorizzativi;

b) cause esterne, intese come danni provocati da terzi, emergenza come definita dall'Articolo 26, comma 26.1, incidente da gas come definito dall'Articolo 27, comma 27.1, per fatti non imputabili all'impresa distributrice;

c) altre cause, intese come tutte le altre cause non indicate alle precedenti lettere a) e b), comprese le cause non accertate.

22.2 Per le interruzioni lunghe le cui cause rientrano nelle classi di cui al precedente comma, lettere a) e b), l'impresa distributrice documenta la causa dell'interruzione.

Articolo 23
Obblighi di servizio relativi alla continuità

23.1 L'impresa distributrice dota ogni gruppo di riduzione finale in antenna di doppia linea in modo conforme a quanto previsto dalle norme tecniche vigenti in materia.

23.2 In assenza di norme tecniche applicabili, l'impresa distributrice dota ogni gruppo di riduzione finale in antenna di doppia linea nei casi in cui:

a) a valle del gruppo stesso esistano clienti finali particolari (quali ad esempio ospedali, asili, case di riposo) che necessitano di un'erogazione continua del gas;

b) il gruppo di riduzione finale in antenna abbia una portata nominale maggiore di kW 1.200 (milleduecento) con riferimento al potere calorifico inferiore del gas fornito.

Titolo III – Livelli generali, livelli base, livelli di riferimento e punteggi relativi agli indicatori di sicurezza

Articolo 24
Livelli generali, base e di riferimento relativi agli indicatori di sicurezza

24.1 I livelli generali di sicurezza del servizio di distribuzione sono definiti nella tabella E.

Tabella E Livelli generali relativi ad indicatori di sicurezza

Indicatore	Livello generale
Percentuale minima di chiamate telefoniche pervenute ai recapiti di pronto intervento con tempo di risposta entro il tempo massimo di 120 secondi di cui all'Articolo 9	90%
Percentuale minima di chiamate telefoniche per pronto intervento con tempo di arrivo sul luogo di chiamata entro il tempo massimo di 60 minuti di cui all'Articolo 10	95%

24.2 Il livello generale relativo al tempo di risposta alla chiamata per pronto intervento è calcolato, con arrotondamento al primo decimale, su base impresa distributrice mediante la seguente formula:

$$\%CPI = \frac{NC_{PI}}{NC_{PI} + NC_{PIFS}} \times 100$$

dove:

- NC_{PI} è il numero di chiamate telefoniche per pronto intervento con tempo di risposta entro 120 secondi;
- NC_{PIFS} è il numero di chiamate telefoniche per pronto intervento con tempo di risposta oltre 120 secondi.

24.3 Il livello generale di pronto intervento relativo al tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento indicato in tabella E si calcola, con arrotondamento al primo decimale, mediante la seguente formula:

$$\%PI = \frac{N_{PI}}{N_{PI} + N_{PIFS}} \times 100$$

dove:

- N_{PI} è il numero di chiamate telefoniche per pronto intervento per le quali l'impresa distributrice è giunta sul luogo di chiamata entro 60 minuti;
- N_{PIFS} è il numero di chiamate telefoniche per pronto intervento per le quali l'impresa distributrice non è giunta sul luogo di chiamata entro 60 minuti per le cause indicate dall'Articolo 49, comma 49.1, lettera c).

L'impresa distributrice documenta la causa del mancato rispetto per le chiamate telefoniche per le quali non è giunto sul luogo di chiamata entro 60 minuti per le cause indicate dall'Articolo 49, comma 49.1, lettere a) e b).

24.4 Entro il 31 marzo dell'anno successivo all'anno di riferimento, l'impresa distributrice che non ha rispettato per l'anno di riferimento il livello generale del tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento indicato in tabella E è tenuta:

a) al pagamento alla Cassa, secondo le modalità definite dalla Cassa medesima, di una penalità pari a euro 500,00 (cinquecento) per ogni intervento effettuato a seguito di chiamata telefonica per pronto intervento mancante al raggiungimento di tale livello generale a partire dal 90% previsto dall'obbligo di servizio di cui all'Articolo 12, tabella C , da versare nel Conto per la qualità dei servizi gas di cui all'Articolo 71, comma 71.1; ai fini del raggiungimento di tale livello generale, si tiene conto di una franchigia di una chiamata telefonica per la quale l'impresa distributrice non sia giunta sul luogo di chiamata entro 60 minuti per le cause indicate dall'Articolo 49, comma 49.1, lettera c);

b) all'invio all'Autorità di una comunicazione scritta con la quale l'impresa distributrice indica:
   (i) l'avvenuto pagamento alla Cassa delle penalità di cui alla precedente lettera a);
   (ii) l'ammontare totale pagato;
   (iii) gli estremi del pagamento;
   (iv) l'impianto di distribuzione per il quale sono state pagate le penalità.

Titolo IV – Servizio di pronto intervento, emergenze e incidenti da gas

Articolo 25
Servizio di pronto intervento

25.1 L'impresa distributrice:

a) deve disporre di adeguate risorse umane, materiali e tecnologiche per fronteggiare con tempestività le richieste di pronto intervento, in conformità alle norme tecniche vigenti in materia;

b) deve disporre di uno o più recapiti telefonici con linea fissa dedicati esclusivamente al servizio di pronto intervento, con passaggio diretto ad un operatore di centralino di pronto intervento o ad un operatore di pronto intervento senza necessità di comporre altri numeri telefonici;

c) é tenuta a pubblicare sul proprio sito internet i recapiti telefonici per il servizio di pronto intervento ed a comunicarli in forma scritta, per la dovuta informazione ai clienti finali, al venditore al momento della sua richiesta di accesso alla rete di distribuzione;

d) nel caso di eventuale variazione dei recapiti telefonici per il servizio di pronto intervento, è tenuta alla pubblicazione immediata sul proprio sito internet dei nuovi recapiti telefonici ed alla loro tempestiva comunicazione in forma scritta ai venditori che svolgono l'attività di vendita sul suo territorio ed all'Autorità con le modalità da essa definite;

e) invia il personale da esso incaricato in seguito a chiamata telefonica per pronto intervento relativa a segnalazione di una delle situazioni indicate all'Articolo 10, comma 10.3;

f) nel caso di dispersione a valle del punto di riconsegna, al fine di garantire la pubblica incolumità sospende la fornitura di gas fino a quando non sia stata eliminata la dispersione di gas;

g) deve disporre di strumenti tali da assicurare la registrazione garantita delle chiamate telefoniche pervenute ai recapiti telefonici di pronto intervento.

25.2 A partire dall'1 luglio 2009 l'impresa distributrice deve disporre, per tutti gli impianti di distribuzione da essa gestiti, nessuno escluso, di uno o più centralini di pronto intervento ai sensi dell'Articolo 25, comma 25.1, lettera b), in grado di assicurare, in aggiunta a quanto previsto dal precedente comma 25.1:

a) la registrazione vocale di tutte le chiamate telefoniche ricevute;

b) un'autonomia di almeno 24 ore in caso di interruzione dell'alimentazione elettrica esterna.

Articolo 26
Emergenze

26.1 Ai fini dell'applicazione della Sezione II della presente RQDG si definisce come emergenza un evento in grado di produrre effetti gravi e/o di vaste proporzioni per la sicurezza e per la continuità del servizio di distribuzione e che provochi una o più delle seguenti condizioni:

a) fuori servizio non programmato di punti di consegna o di punti di interconnessione;

b) fuori servizio non programmato di reti AP o MP o BP che provochi l'interruzione senza preavviso dell'erogazione del gas ad uno o più clienti finali;

c) dispersione di gas con interruzione senza preavviso dell'erogazione del gas ad uno o più clienti finali;

d) disservizio provocato da eccesso o difetto di pressione in rete rispetto ai valori previsti dalle norme tecniche vigenti.

Si definisce inoltre emergenza qualunque evento che provochi l'interruzione senza preavviso dell'erogazione del gas ad almeno 250 clienti finali e per il quale l'erogazione del gas non venga riattivata a tutti i clienti finali coinvolti presenti entro 24 ore dall'inizio dell'interruzione, con esclusione dei clienti finali che non vengano riattivati all'atto del primo tentativo di riattivazione.

26.2 L'impresa distributrice deve disporre di una organizzazione, di attrezzature e di procedure scritte che la pongano in grado di garantire una tempestiva ed efficace gestione delle emergenze in coordinamento con le autorità locali competenti e con le forze di pubblica sicurezza in conformità alle norme tecniche vigenti in materia. Le procedure devono prevedere almeno:

a) l'individuazione di un responsabile della gestione dell'emergenza;

b) un piano di emergenza con le misure da adottare per mettere in sicurezza il complesso degli impianti interessati dall'emergenza e garantire la continuità del servizio di distribuzione;

c) le modalità di redazione del rapporto dell'emergenza.

26.3 L'impresa distributrice dà comunicazione al Cig, dell'emergenza entro 5 giorni di calendario dal suo insorgere; entro 30 giorni di calendario dall'eliminazione dell'emergenza, l'impresa distributrice manda al Cig un rapporto sulla stessa dal quale risultino almeno le cause dell'emergenza, ove accertate, e le misure adottate dall'impresa distributrice per garantire la sicurezza e la continuità del servizio di distribuzione.

Articolo 27

Incidenti da gas

27.1 Ai fini dell'applicazione della Sezione II della presente RQDG si definisce come incidente da gas un evento che coinvolga il gas distribuito a mezzo di reti, che interessi una qualsiasi parte dell'impianto di distribuzione e/o di impianti dei clienti finali, compresi gli apparecchi di utilizzazione, e che provochi il decesso o lesioni gravi di persone o danni a cose per un valore non inferiore a 1.000 euro e che sia provocato da una delle seguenti cause:

a) una dispersione di gas (volontaria o non);

b) una combustione incontrollata in un apparecchio di utilizzo del gas;

c) una cattiva combustione in un apparecchio di utilizzo del gas, compresa quella dovuta ad insufficiente aerazione;

d) una inadeguata evacuazione dei prodotti della combustione in un apparecchio di utilizzo del gas.

27.2 Ai fini dell'applicazione della Sezione II della presente RQDG si definiscono come lesioni gravi le ferite, l'intossicazione, le ustioni o comunque i traumi alla persona che comportino il ricovero in ospedale o il rilascio di certificazione medica con prognosi di almeno 24 ore.

27.3 L'impresa distributrice deve disporre di una organizzazione, di attrezzature e di procedure scritte che la pongano in grado di garantire una tempestiva ed efficace gestione degli incidenti da gas in coordinamento con le autorità locali competenti e con le forze di pubblica sicurezza in conformità alle norme tecniche vigenti in materia. Le procedure devono prevedere almeno:

a) l'individuazione di un responsabile della gestione dell'incidente da gas;
b) un piano di gestione dell'incidente da gas con le modalità di intervento e le misure da adottare per mettere in sicurezza il complesso degli impianti interessati, per ridurre i rischi per i clienti e per gli addetti e per ripristinare la continuità del servizio di distribuzione;
c) le modalità di redazione del rapporto dell'incidente da gas.

27.4 L'impresa distributrice dà comunicazione al Cig dell'incidente da gas, che lo coinvolga direttamente o di cui sia venuto a conoscenza, entro 5 giorni di calendario dal suo accadimento; entro 30 giorni di calendario dalla data di accadimento dell'incidente da gas, l'impresa distributrice invia al Cig un rapporto sullo stesso dal quale risultino almeno le cause dell'incidente, ove accertate, e le misure adottate dall'impresa distributrice per garantire la sicurezza e la continuità del servizio di distribuzione.

27.5 Entro il 30 giugno di ogni anno il Cig comunica all'Autorità l'elenco degli incidenti da gas di cui sia venuto a conoscenza, accaduti nell'anno precedente a quello di comunicazione e relativi a gas distribuito a mezzo di rete, indicando per ciascuno di essi:

a) se l'incidente da gas ha interessato:
   (i) solo l'impianto di distribuzione;
   (ii) solo impianti di clienti finali;
   (iii) sia l'impianto di distribuzione sia impianti di clienti finali;
b) l'impianto di distribuzione interessato dall'incidente da gas o al quale erano allacciati gli impianti di clienti finali interessati dall'incidente da gas;
c) la ragione sociale dell'impresa distributrice che gestiva l'impianto di distribuzione interessato dall'incidente da gas o al quale erano allacciati gli impianti di clienti finali interessati dall'incidente da gas;
d) il comune e la data nel quale è avvenuto l'incidente da gas;
e) il tipo di gas coinvolto nell'incidente da gas, distinguendo tra gas naturale e gas diverso dal gas naturale;
f) la causa dell'incidente da gas, ove disponibile.

27.6 Il Cig per ognuno degli anni 2009-2012 utilizza l'importo di 60.000 euro per la copertura degli oneri derivanti dall'attuazione dei compiti ad esso affidati dall'Articolo 26 e dall'Articolo 27. Il Cig entro il 31 marzo di ogni anno, a partire dal 2010, con riferimento all'anno concluso, trasmette all'Autorità un rendiconto delle somme trasferite dalla Cassa ai sensi del presente comma, con l'indicazione del loro utilizzo. La Cassa entro il 31 maggio 2010, e successivamente con cadenza annuale entro lo stesso termine con riferimento rispettivamente al 2009 e agli anni 2010-2012, preleva l'importo di cui sopra dal Conto di cui all'Articolo 71, comma 71.1, e lo versa al Cig.

Titolo V – Norme tecniche per la sicurezza e la continuità del servizio di distribuzione

Articolo 28
Norme tecniche

28.1 Fatta salva la legislazione vigente in materia, ai fini dell'attuazione della Sezione II della presente RQDG si applicano le norme tecniche, le specifiche tecniche o i rapporti tecnici vigenti Uni e Cei.

28.2 Nel caso in cui risultino mancanti norme tecniche, specifiche tecniche o rapporti tecnici applicabili, vengono adottate linee guida definite dagli organismi tecnici competenti Cig e Apce, pubblicate dall'Uni.

28.3 L'impresa distributrice ha l'obbligo di rispettare le norme tecniche, le specifiche tecniche, i rapporti tecnici e le linee guida di cui ai precedenti commi 28.1 e 28.2, con particolare riguardo alla compilazione dei rapporti previsti per ogni misura od intervento effettuati. L'impresa distributrice è inoltre tenuta al rispetto di quanto previsto dal Decreto 16 aprile 2008, pubblicato l'8 maggio 2008 sul Supplemento Ordinario n. 115 alla Gazzetta Ufficiale n. 107, dei Ministeri dello Sviluppo Economico e dell'Interno recante "Regola tecnica per la progettazione, costruzione, collaudo, esercizio e sorveglianza delle opere e dei sistemi di distribuzione e di linee dirette del gas naturale con densità non superiore a 0,8".

28.4 L'impresa distributrice ha l'obbligo di compilare il "Rapporto annuale dello stato elettrico dell'impianto di distribuzione" secondo quanto previsto dalla normativa vigente, ove applicabile, nel rispetto della metodologia definita dall'Apce.

28.5 Ai fini dell'attuazione di quanto previsto dall'Articolo 12, comma 12.7, il Cig definisce una metodologia per la valutazione dei rischi di dispersioni di gas su tubazioni in ghisa, in acciaio non protetto catodicamente o in altro materiale non previsto dalle norme tecniche vigenti finalizzata all'individuazione delle priorità degli interventi di sostituzione o risanamento di tali tubazioni.

Titolo VI – Obblighi di registrazione e di comunicazione dei dati di sicurezza e continuità

Articolo 29
Registrazione di informazioni e di dati di sicurezza e continuità

29.1 L'impresa distributrice predispone appropriati strumenti, anche su base informatica, al fine di registrare le informazioni e i dati relativi alla sicurezza ed alla continuità del servizio di distribuzione del gas regolati dalla Sezione II della presente RQDG.

29.2 L'impresa distributrice registra per ogni impianto di distribuzione:
- a) il periodo di gestione;
- b) il codice univoco con cui l'impresa distributrice identifica l'impianto di distribuzione;
- c) il codice univoco e l'ubicazione dei punti di consegna, suddividendo tra punti di consegna dotati e non dotati di telecontrollo;
- d) il tipo di gas distribuito, suddividendo tra gas naturale, gas di petrolio liquefatto, gas manifatturato e altro tipo di gas;

e) il numero di sistemi di protezione catodica in cui è stata suddivisa la rete;
f) il numero di posti di misura del potenziale di protezione catodica della condotta;
g) il numero totale dei punti selezionati per la misura del potenziale di protezione catodica della condotta suddividendo tra:
   (i) punti nei quali la misura è effettuata in continuo e trasmessa mediante telecontrollo;
   (ii) punti nei quali la misura non è effettuata in continuo;
h) il numero totale delle misure di potenziale delle condotte in acciaio non effettuate in continuo, assumendo un numero massimo di 12 misure di potenziale conforme alle norme tecniche vigenti per ogni punto selezionato;
i) l'avvenuta predisposizione del "Rapporto annuale dello stato elettrico dell'impianto di distribuzione";
j) il tipo di odorizzante impiegato per l'odorizzazione del gas distribuito, suddividendo tra THT, TBM e altro;
k) la tipologia degli impianti di odorizzazione, suddividendo tra impianti a dosaggio diretto dell'odorizzante con allarmi trasmessi mediante telecontrollo e altro tipo di impianto;
l) il quantitativo complessivo di odorizzante, misurato in chilogrammi, se introdotto dall'impresa distributrice nel gas distribuito;
m) il numero totale dei punti selezionati per la misura del grado di odorizzazione del gas distribuito;
n) il numero totale delle misure del grado di odorizzazione del gas distribuito;
o) l'elenco dei comuni serviti dall'impianto di distribuzione al 31 dicembre dell'anno di riferimento;
p) il numero di clienti finali serviti dall'impianto di distribuzione al 31 dicembre dell'anno di riferimento e al 31 dicembre dell'anno precedente a quello di riferimento, suddiviso per provincia;
q) la lunghezza della rete, misurata in metri, al 31 dicembre dell'anno precedente a quello di riferimento, suddividendo tra rete AP/MP e rete BP e a sua volta in base al materiale delle condotte in:
   (i) acciaio sottoposto a protezione catodica efficace, distinguendo tra rete sottoposta e non sottoposta a telecontrollo del grado di protezione catodica;
   (ii) acciaio non protetto catodicamente, comprensivo dell'acciaio in protezione catodica non efficace;
   (iii) ghisa con giunti canapa e piombo;
   (iv) ghisa con altre modalità di giunzione;
   (v) polietilene;
   (vi) altro.
r) la lunghezza della rete in ghisa con giunti canapa e piombo, in acciaio non protetto catodicamente o in altro materiale non previsto dalla normativa vigente, misurata in metri, risanata o sostituita con altro materiale nell'anno di riferimento, suddividendo tra rete AP/MP e rete BP, tra rete risanata e rete sostituita e, per quest'ultima, in base al materiale delle nuove condotte, distinguendo in:
   (i) acciaio protetto catodicamente;
   (ii) polietilene;
   (iii) altro materiale;
s) il numero totale dei gruppi di riduzione finale, distinguendo tra gruppi di riduzione finale dotati e non dotati di telecontrollo.

29.3 Per l'ispezione della rete l'impresa distributrice registra:

a) il codice univoco dell'impianto di distribuzione al quale appartiene la rete ispezionata;

b) la lunghezza della rete ispezionata, misurata in metri, suddividendo tra rete AP/MP e rete BP;

c) l'elenco delle vie o delle strade lungo le quali sono posati i tratti di rete ispezionata e la data di effettuazione dell'ispezione di ciascun tratto di rete; nel caso in cui tutta la rete sia stata ispezionata, l'impresa distributrice lo dichiara con riferimento alla cartografia aggiornata ad una data non anteriore al 31 dicembre dell'anno precedente a quello di riferimento.

29.4 L'impresa distributrice per ogni dispersione localizzata, comprese quelle eliminate all'atto della localizzazione, registra:

a) il codice univoco dell'impianto di distribuzione sulla quale insiste la dispersione localizzata;

b) il codice univoco di identificazione della dispersione localizzata;

c) la data di localizzazione della dispersione;

d) il luogo ove è stata localizzata la dispersione con adeguati riferimenti per la sua individuazione sulla cartografia o in altro modo (per esempio, con il recapito, il codice del gruppo di misura), per assicurare la sua rintracciabilità;

e) la classificazione della dispersione, suddividendo tra dispersione di classe A1, di classe A2, di classe B e di classe C suddividendo la dispersione localizzata in:

  (i) dispersione localizzata a seguito della ricerca delle dispersioni sulla rete;

  (ii) dispersione localizzata a seguito di segnalazione di terzi;

f) la tipologia del punto di impianto di distribuzione sul quale è stata localizzata la dispersione, distinguendo tra punto AP/MP e BP e suddividendo a sua volta il punto in:

  (i) rete;

  (ii) impianto di derivazione di utenza parte interrata;

  (iii) impianto di derivazione di utenza parte aerea;

  (iv) gruppo di misura;

g) la data di eliminazione della dispersione.

29.5 L'impresa distributrice registra tutte le operazioni svolte a partire dall'ispezione programmata o dalla segnalazione al servizio di pronto intervento fino alla localizzazione ed eliminazione della dispersione mediante i seguenti documenti operativi:

a) per le dispersioni localizzate a seguito di ispezioni programmate:

  (i) riepilogo della rete ispezionata nell'anno, suddividendo i metri di rete ispezionata in BP e in AP/MP, nel quale devono essere riportate le dispersioni prelocalizzate e localizzate, ciascuna con il codice univoco;

  (ii) rapporto giornaliero o settimanale di effettuazione dell'ispezione programmata, completo di indicazione delle strade ispezionate e dei dati generali dell'attività di prelocalizzazione previsti dalla norme tecniche vigenti relative all'esecuzione delle ispezioni programmate della rete, con riportate le dispersioni prelocalizzate, individuate ciascuna dal proprio codice univoco;

(iii) per ciascuna delle dispersioni prelocalizzate, ciascuna individuata dal proprio codice univoco, il rapporto di prelocalizzazione, contenente i dati previsti dalle norme tecniche vigenti relative all'esecuzione delle ispezioni programmate della rete;

(iv) per ciascuna delle dispersioni localizzate, ciascuna individuata dal proprio codice univoco, il rapporto di localizzazione, contenente i dati previsti dalle norme tecniche vigenti relative all'esecuzione delle ispezioni programmate della rete;

(v) ordine di lavoro o documento operativo, attestante l'eliminazione della dispersione, individuata dal proprio codice univoco, completo della data e dell'ora di eliminazione della dispersione;

b) per le dispersioni localizzate a seguito di segnalazione di terzi:

(i) riepilogo delle chiamate telefoniche per il pronto intervento relative alla segnalazioni di dispersioni di gas sull'impianto di distribuzione, ciascuna con il relativo codice univoco, localizzate nell'anno di riferimento a seguito di segnalazione di terzi;

(ii) per ciascuna delle dispersioni localizzate dal servizio di pronto intervento, ciascuna individuata dal proprio codice univoco, il rapporto di pronto intervento e di localizzazione contenente i dati previsti dalle norme tecniche vigenti relative all'esecuzione delle ispezioni programmate della rete, con esclusione dei dati relativi all'attività di prelocalizzazione della dispersione;

(iii) ordine di lavoro o documento operativo attestante l'eliminazione della dispersione, individuata dal proprio codice univoco, completo della data e dell'ora di eliminazione della dispersione.

29.6 Per ogni misura del potenziale di protezione catodica della rete in acciaio l'impresa distributrice registra:

a) il codice univoco dell'impianto di distribuzione sul quale insiste il punto di misura del potenziale di protezione catodica;

b) il codice univoco del punto selezionato per la misura del potenziale di protezione catodica;

c) la data di effettuazione della misura del potenziale di protezione catodica;

d) l'esito del controllo del potenziale di protezione catodica, suddividendo in conforme e non conforme alle norme tecniche vigenti.

29.7 Per ogni misura del grado di odorizzazione l'impresa distributrice registra:

a) il codice univoco dell'impianto di distribuzione sul quale insiste il punto di misura del grado di odorizzazione;

b) il codice univoco del punto di misura del grado di odorizzazione;

c) la data di effettuazione della misura del grado di odorizzazione;

d) l'esito del controllo del grado di odorizzazione, suddividendo in conforme e non conforme alle norme tecniche vigenti.

29.8 Per ogni richiesta di pronto intervento l'impresa distributrice registra:

a) il codice con cui l'impresa distributrice individua la prestazione di pronto intervento;

b) il codice univoco con cui l'impresa distributrice identifica la richiesta di pronto intervento;

c) la classificazione della richiesta di pronto intervento in base alle situazioni indicate dall'Articolo 10, comma 10.3; la classificazione della situazione alla quale riferire la chiamata di pronto intervento avviene in base alle informazioni raccolte dall'operatore del centralino di pronto intervento o dall'operatore di pronto intervento, eventualmente corrette in base ai riscontri in loco; nel caso in cui si tratti di un falso allarme, la chiamata viene classificata in base alle informazioni raccolte dall'operatore del centralino di pronto intervento o dall'operatore di pronto intervento;
d) la data e l'ora di inizio della chiamata telefonica per pronto intervento;
e) la data e l'ora di arrivo sul luogo di chiamata del personale incaricato dall'impresa distributrice per il pronto intervento;
f) limitatamente agli interventi relativi a dispersione di gas di classe A1 o A2 localizzata su parti non interrate di impianti di derivazione di utenza o su gruppi di misura, la data e l'ora di eliminazione della dispersione;
g) il codice univoco dell'impianto di distribuzione alla quale si riferisce la chiamata telefonica per pronto intervento.

29.9 Per ogni chiamata telefonica pervenuta ai recapiti di pronto intervento l'impresa distributrice registra:
a) la data e l'ora di inizio della chiamata telefonica;
b) l'istante di inizio della conversazione con l'operatore di centralino di pronto intervento o con l'operatore di pronto intervento o, se precedente, della fine della chiamata;
c) l'esito della chiamata (conversazione con un operatore effettuata o meno).

29.10 Per ogni interruzione lunga l'impresa distributrice registra:
a) il codice univoco dell'impianto di distribuzione al quale si riferisce l'interruzione lunga dell'erogazione del gas;
b) il codice univoco dell'interruzione lunga;
c) il tipo di interruzione lunga distinguendo tra interruzione con preavviso e senza preavviso;
d) nel caso di interruzione lunga con preavviso, la data di preavviso;
e) la causa dell'interruzione lunga tra quelle previste dall'Articolo 22, comma 22.1;
f) il numero dei clienti finali coinvolti, suddiviso in base alla durata convenzionale dell'interruzione dell'erogazione della fornitura;
g) la data e l'ora di inizio dell'interruzione lunga;
h) la data e l'ora di fine dell'interruzione lunga;
i) il numero dei clienti finali coinvolti nell'interruzione lunga e non riattivati all'atto del primo tentativo di riattivazione.

29.11 Per ogni interruzione breve l'impresa distributrice registra:
a) il codice univoco dell'impianto di distribuzione al quale si riferisce l'interruzione breve;
b) il codice univoco dell'interruzione breve;
c) la causa dell'interruzione breve tra quelle previste dall'Articolo 22, comma 22.1;
d) il numero dei clienti finali coinvolti nell'interruzione breve.

Dagli obblighi di registrazione sono escluse le interruzioni brevi dovute a sostituzione del gruppo di misura ad un solo cliente finale.

Articolo 30
Verificabilità delle informazioni e dei dati registrati

30.1 Al fine di consentire l'effettuazione di controlli per accertare la veridicità delle informazioni e dei dati comunicati e assicurare il rispetto delle disposizioni contenute nella Sezione II della presente RQDG, l'impresa distributrice:
a) mantiene gli strumenti di cui all'Articolo 29, comma 29.1, continuamente aggiornati con le informazioni e i dati richiesti;
b) assicura la verificabilità delle informazioni e dei dati registrati mediante adeguati sistemi di collegamento, anche informatici, tra archivi commerciali, archivi tecnici e mediante ogni altra documentazione ritenuta necessaria;
c) conserva in modo ordinato ed accessibile tutta la documentazione necessaria per assicurare la verificabilità delle informazioni e dei dati registrati, per un periodo non inferiore a cinque anni solari successivi a quello della registrazione.

Articolo 31
Comunicazione dell'impresa distributrice all'Autorità e pubblicazione delle informazioni e dei dati forniti

31.1 Entro il 31 marzo di ogni anno, l'impresa distributrice è tenuta a comunicare all'Autorità, per ciascun impianto di distribuzione, individuato dal relativo codice, l'elenco dei comuni serviti al 31 dicembre dell'anno di riferimento precedente a quello di comunicazione. Entro la stessa data e in modo contestuale, l'impresa distributrice è altresì tenuta a comunicare le informazioni e i dati di cui ai commi da 31.2 a 31.8. I dati relativi ai comuni per i quali è in corso il periodo di subentro o di avviamento nell'anno di riferimento non devono essere comunicati, ad eccezione del numero di clienti finali allacciati, con riferimento al 31 dicembre dell'anno di riferimento e al 31 dicembre dell'anno precedente a quello di riferimento ed alla lunghezza delle reti, suddivise in AP/MP e BP, con riferimento al 31 dicembre dell'anno precedente a quello di riferimento.

31.2 Per l'anno di riferimento precedente a quello di comunicazione all'Autorità, l'impresa distributrice è tenuta a comunicare:
a) il numero di clienti finali serviti al 31 dicembre dell'anno precedente a quello di riferimento, suddiviso per provincia;
b) il numero di clienti finali serviti al 31 dicembre dell'anno di riferimento;
c) l'ubicazione dei punti di consegna suddividendo tra punti di consegna dotati e non dotati di telecontrollo;
d) i metri di rete in esercizio al 31 dicembre dell'anno precedente a quello di riferimento, suddivisi per rete AP/MP e BP e distinguendo a sua volta in:
  (i) rete in acciaio messa in protezione catodica efficace, distinguendo tra rete sottoposta e non sottoposta a telecontrollo del grado di protezione catodica;
  (ii) rete in acciaio non protetta catodicamente, comprensiva dell'acciaio in protezione catodica non efficace;
  (iii) rete in polietilene;
  (iv) rete in ghisa con giunto canapa e piombo;
  (v) rete in ghisa con altro tipo di giunzione;
  (vi) rete in altro materiale;
e) i metri di rete ispezionata con ricerca programmata delle dispersioni, suddivisi per rete AP/MP e BP;

f) la lunghezza della rete in ghisa con giunti canapa e piombo, in acciaio non protetto catodicamente o in altro materiale non previsto dalla normativa vigente, misurata in metri, risanata o sostituita con altro materiale nell'anno di riferimento, suddividendo tra rete AP/MP e rete BP, tra rete risanata e rete sostituita e, per quest'ultima, in base al materiale delle nuove condotte, distinguendo in:
   (i) acciaio messo in protezione catodica efficace;
   (ii) polietilene;
   (iii) altro materiale.

j) numero totale dei gruppi di riduzione finale, distinguendo a sua volta tra gruppi di riduzione finale dotati e non dotati di telecontrollo.

31.3 Per l'anno di riferimento precedente a quello di comunicazione all'Autorità, in relazione alle dispersioni di gas localizzate l'impresa distributrice è tenuta a comunicare:

a) il numero di dispersioni localizzate in base alla ricerca programmata delle dispersioni suddivise in classe A1, classe A2, classe B e classe C, a sua volta distinguendo:
   (i) su rete;
   (ii) su impianto di derivazione di utenza parte interrata;
   (iii) su impianto di derivazione di utenza su parte aerea;
   (iv) su gruppo di misura;

b) il numero di dispersioni localizzate su segnalazione di terzi, con esclusione di quelle dovute a danneggiamento delle tubazioni da parte di terzi, suddivise in classe A1, classe A2, classe B e classe C, a sua volta distinguendo:
   (i) su rete;
   (ii) su impianto di derivazione di utenza parte interrata;
   (iii) su impianto di derivazione di utenza su parte aerea;
   (iv) su gruppo di misura;

c) il numero di dispersioni localizzate di classe A2 distinguendo in:
   (i) riparate entro 5 giorni solari successivi alla data di localizzazione;
   (ii) oltre 5 giorni solari successivi alla data di localizzazione.

31.4 Per l'anno di riferimento precedente a quello di comunicazione all'Autorità, in relazione alla protezione catodica l'impresa distributrice è tenuta a comunicare:

a) il numero totale delle misure del potenziale della condotta in acciaio effettuate non in continuo, assumendo un numero massimo di 12 misure di potenziale conforme alle norme tecniche vigenti per ogni punto selezionato;

b) il numero di sistemi di protezione catodica in cui è suddivisa la rete;

c) il numero dei posti di rilievo del potenziale di protezione catodica della condotta;

d) il numero totale dei punti selezionati per la misura del potenziale di protezione catodica della condotta suddividendo tra:
   (i) punti nei quali la misura è effettuata in continuo e trasmessa mediante telecontrollo;
   (ii) punti nei quali la misura non è effettuata in continuo.

31.5 Per l'anno di riferimento precedente a quello di comunicazione all'Autorità, in relazione all'odorizzazione del gas distribuito l'impresa distributrice è tenuta a comunicare:

a) il numero totale di misure effettuate del grado di odorizzazione del gas;
b) il tipo di odorizzante utilizzato;
c) la quantità di gas immessa nell'impianto di distribuzione;
d) la quantità di odorizzante introdotto nel gas distribuito;
e) se gli impianti di odorizzazione, ove previsti dalle norme tecniche vigenti, sono a dosaggio diretto dell'odorizzante in tutti i punti di consegna con allarmi trasmessi mediante telecontrollo.

31.6 Per l'anno di riferimento precedente a quello di comunicazione all'Autorità, in relazione alle interruzioni l'impresa distributrice è tenuta a comunicare:

a) per le interruzioni con preavviso e senza preavviso separatamente:
   (i) il numero delle interruzioni suddividendo tra brevi e lunghe e distinguendo ulteriormente in base alle cause indicate dall'Articolo 22, comma 22.1;
   (ii) il numero dei clienti finali coinvolti nelle interruzioni suddividendo tra quelli coinvolti in interruzioni brevi e lunghe e distinguendo ulteriormente in base alle cause indicate dall'Articolo 22, comma 22.1;
   (iii) il numero dei clienti finali coinvolti nelle interruzioni lunghe, con esclusione di quelle provocate dalle cause indicate dall'Articolo 22, comma 22.1, lettere a) e b), suddividendo in base alla durata convenzionale dell'interruzione dell'erogazione del gas al cliente finale tra durata convenzionale di 60 minuti, di 180 minuti, di 360 minuti e di 960 minuti;
b) per le sole interruzioni con preavviso, con esclusione di quelle provocate dalle cause indicate dall'Articolo 22, comma 22.1, lettere a) e b), il numero di clienti finali coinvolti nell'interruzione distinguendo tra clienti finali con tempo di preavviso maggiore o uguale a 3 giorni lavorativi e clienti finali con tempo di preavviso minore di 3 giorni lavorativi.

Non devono essere comunicati i dati relativi alle interruzioni derivanti da:

a) richieste di prestazioni dei clienti finali;
b) interventi conseguenti a chiamate telefoniche per pronto intervento;
c) sostituzione del gruppo di misura ad un solo cliente finale con durata dell'interruzione dell'erogazione del gas inferiore a due ore.

31.7 In relazione alle chiamate telefoniche per pronto intervento pervenute nell'anno di riferimento precedente a quello in cui avviene la comunicazione all'Autorità, l'impresa distributrice comunica:

a) il numero totale delle chiamate telefoniche per pronto intervento;
b) il numero totale delle chiamate telefoniche per pronto intervento per le quali l'impresa distributrice non abbia rispettato il tempo massimo di 60 minuti, suddividendo le chiamate in base alle cause di cui all'Articolo 49;
c) il tempo effettivo medio di esecuzione del pronto intervento calcolato sulla base dei tempi effettivi di pronto intervento sia delle chiamate telefoniche per pronto intervento per le quali sia stato rispettato il tempo massimo di 60 minuti sia delle chiamate per le quali tale tempo massimo non sia stato rispettato per le cause di cui all'Articolo 49, comma 49.1 lettera c).

31.8 In relazione alle chiamate telefoniche per pronto intervento pervenute nell'anno precedente a quello in cui avviene la comunicazione all'Autorità e relative a dispersioni di gas di classe A1 o A2 localizzate su parti non interrate di impianti di derivazione di utenza o su gruppi di misura, l'impresa distributrice è tenuta a comunicare:
a) il numero totale di tali chiamate telefoniche per pronto intervento;
b) il tempo medio effettivo di messa in sicurezza, calcolato sulla base dei tempi effettivi di eliminazione delle dispersioni di classe A1 e A2 localizzate su parti non interrate di impianti di derivazione di utenza o su gruppi di misura.

31.9 In relazione alle chiamate telefoniche pervenute ai recapiti di pronto intervento, l'impresa distributrice è tenuta a comunicare:
a) il numero totale delle chiamate telefoniche;
b) il numero totale delle chiamate telefoniche per le quali il tempo di risposta abbia superato i 120 secondi.

31.10 L'Autorità può utilizzare le informazioni ed i dati di cui ai commi precedenti ai fini della loro pubblicazione, anche comparativa.

31.11 Nel caso di cambio di gestione dell'impianto di distribuzione a seguito di gare per il rinnovo delle concessioni:
a) l'impresa distributrice uscente comunica in forma scritta all'Autorità, entro 7 giorni lavorativi dalla data di fine della gestione, la ragione sociale dell'impresa distributrice entrante e la data dell'ultimo giorno di gestione;
b) l'impresa distributrice entrante comunica in forma scritta all'Autorità, entro 7 giorni lavorativi dalla data di inizio della gestione, la data del primo giorno di gestione, il numero di pronto intervento ed una descrizione sintetica degli aspetti economici che hanno caratterizzato l'offerta per l'assegnazione della concessione.

Titolo VII – Recuperi di sicurezza del servizio di distribuzione

Articolo 32
Recuperi di sicurezza del servizio di distribuzione di gas naturale

32.1 La partecipazione al sistema incentivante i recuperi di sicurezza decorre:
a) dall'1 gennaio 2010 per le imprese distributrici di gas naturale che al 31 dicembre 2007 servivano almeno 50.000 clienti finali;
b) dall'1 gennaio 2011 per le imprese distributrici di gas naturale che al 31 dicembre 2007 servivano meno di 50.000 ed almeno 10.000 clienti finali;
c) dall'1 gennaio 2012 per le imprese distributrici di gas naturale che al 31 dicembre 2007 servivano meno di 10.000 clienti finali.

La partecipazione al sistema incentivante i recuperi di sicurezza è relativa a tutti gli impianti di distribuzione gestiti dall'impresa distributrice. Le imprese distributrici di gas naturale di cui alla precedente lettera a) possono partecipare in via volontaria al sistema incentivante i recuperi di sicurezza per l'anno 2009 dandone comunicazione scritta all'Autorità entro il 31 marzo 2009.

Le imprese distributrici di gas naturale di cui alla precedente lettera b) hanno facoltà di richiedere una deroga alla partecipazione al sistema incentivante i recuperi di sicurezza per l'anno 2011 o per entrambi gli anni 2011 e 2012.
Le imprese distributrici di gas naturale di cui alla precedente lettera c) hanno facoltà di richiedere di una deroga alla partecipazione al sistema incentivante i recuperi di sicurezza per l'anno 2012.
Le imprese distributrici che si avvalgono della suddetta facoltà di deroga sono tenute a darne comunicazione scritta all'Autorità entro il 31 marzo dello stesso anno per il quale intendono richiedere la deroga alla partecipazione e a versare sul Conto per la qualità dei servizi gas di cui all'Articolo 71, comma 71.1, entro il 30 giugno dell'anno successivo a quello di riferimento, un importo annuale *IMP* per ciascuno degli anni di mancata partecipazione di cui sopra pari a:

$$IMP = NU_{d,t} \times VAL_{CONV} \times 0{,}01$$

dove:

- VAL_{CONV} è definito al comma 32.4;
- $NU_{d,t}$ è il numero dei clienti finali serviti dall'impresa distributrice di gas naturale al 31 dicembre dell'anno precedente a quello di riferimento *t*.

32.2 L'impresa distributrice che partecipa al sistema incentivante i recuperi di sicurezza deve soddisfare per tutti gli impianti di distribuzione da essa gestiti, dall'1 gennaio dell'anno per il quale partecipa a tale sistema, i seguenti requisiti nessuno escluso:

a) avere effettuato tutti i controlli del grado di odorizzazione del gas comunicati all'Autorità mediante analisi gascromatografica, in campo o tramite invio di un campione di gas prelevato dall'impianto ad un laboratorio accreditato SINAL;
b) disporre di procedure operative nel rispetto delle norme tecniche vigenti e, ove mancanti, delle linee guida di cui all'Articolo 28, comma 28.2, almeno per le seguenti attività di:
   (i) pronto intervento;
   (ii) odorizzazione del gas;
   (iii) attivazione della fornitura;
   (iv) classificazione delle dispersioni localizzate;
   (v) ricerca programmata delle dispersioni;
   (vi) protezione catodica;
   (vii) sorveglianza degli impianti di riduzione, di odorizzazione, ove previsti, e di attrezzature a pressione al fine di garantire la sicurezza e mantenere in efficienza tali impianti e garantire la continuità di esercizio;
   (viii) gestione delle emergenze;
   (ix) gestione degli incidenti da gas.

32.3 Gli incentivi e le penalità derivanti dall'applicazione del sistema incentivante i recuperi di sicurezza sono calcolati su base di ambito provinciale di impresa. Possono essere inclusi nell'ambito provinciale di impresa solo gli impianti di distribuzione per i quali vi sia almeno un comune servito che, per l'intero anno di riferimento, non sia stato in periodo di avviamento o in periodo di subentro. L'impresa distributrice ha facoltà di accorpare in un unico ambito provinciale di impresa altri ambiti provinciali di impresa con numero di clienti finali allacciati non superiore a 25.000 alla data del 31 dicembre 2007, purché appartenenti alla stessa regione, dandone comunicazione all'Autorità entro 31 marzo del 2009 o del primo anno di partecipazione, se successivo. Gli ambiti provinciali di impresa vengono definiti dall'Autorità con riferimento all'anno di prima partecipazione al sistema incentivante i recuperi di sicurezza e con validità per l'intero periodo regolatorio.

32.4 L'ammontare degli incentivi per recuperi di sicurezza correlati all'odorizzazione $INC_{OD,t,j}$ per ogni impianto di distribuzione j per l'anno t di riferimento, espresso in euro, è pari, con arrotondamento al secondo decimale, a:

$$INC_{OD,t,j} = Q_{effOD,t,j} \times NU_{t,j} \times VAL_{CONV} = (0{,}05 \times F_{OD,t,j} \times Q_{\max}) \times NU_{t,j} \times VAL_{CONV}$$

dove:

- $F_{OD,t,j}$ è calcolato, con arrotondamento al terzo decimale, mediante la seguente formula:

  $$F_{OD,t,j} = 0{,}141 \times K_{OD,t,j} + 0{,}859$$

  con $1 < F_{OD,t,j} \leq 1{,}3$ e $K_{OD,t,j}$ pari al rapporto, con arrotondamento alla seconda cifra decimale, tra il numero di misure del grado di odorizzazione effettuate nell'anno t nell'impianto di distribuzione j ed il numero minimo obbligatorio annuo di misure del grado di odorizzazione del gas ai sensi di quanto disposto dall'Articolo 8, comma 8.5, per il medesimo impianto di distribuzione j;
- Q_{max} è pari a 0,04;
- $NU_{t,j}$ è definito all'Articolo 8, comma 8.3;
- VAL_{CONV} è pari a 130 euro all'anno per cliente finale servito.

32.5 L'ammontare degli incentivi per recuperi di sicurezza correlati all'odorizzazione $INC_{OD,t,k}$ per ogni ambito provinciale di impresa k per l'anno t di riferimento, espresso in euro, è pari a:

$$INC_{OD,t,k} = \sum_{j} INC_{OD,t,j}$$

dove $INC_{OD,t,j}$ è calcolato ai sensi del precedente comma 32.4 con riferimento agli impianti di distribuzione j appartenenti all'ambito provinciale di impresa k.

32.6 Ai fini del calcolo degli incentivi e delle penalità per recuperi di sicurezza correlati alle dispersioni di gas si fa riferimento all'indicatore "numero di dispersioni convenzionali localizzate a seguito di segnalazione di terzi per migliaio di clienti finali" ($DT_{CONV,j,t}$) che è calcolato per ogni impianto di distribuzione *j* e per ogni anno *t* con arrotondamento al terzo decimale mediante la seguente formula:

$$DT_{CONV,j,t} = \left[\frac{10 \times DT_{j,t} + DTA_{j,t}}{NU_{j,t}} \right] \times 1.000$$

dove:

- $DT_{j,t}$ è definito all'Articolo 7, comma 7.1, per l'impianto di distribuzione *j* per l'anno *t*;
- $DTA_{j,t}$ per l'impianto di distribuzione *j* e per l'anno *t* è il numero totale di dispersioni localizzate sulla parte aerea degli impianti di derivazione di utenza e sui gruppi di misura su segnalazione di terzi e comprendono le dispersioni localizzate a seguito di segnalazione da parte di personale dipendente dell'impresa distributrice o di imprese che lavorano per suo conto;
- $NU_{j,t}$ è definito all'Articolo 8, comma 8.3.

32.7 Il livello effettivo $LivEff_{k,t}$ per l'ambito provinciale di impresa *k* e per l'anno di riferimento *t* è calcolato a partire dai $DT_{CONV,j,t}$ degli impianti di distribuzione appartenenti a tale ambito provinciale *k* con arrotondamento al terzo decimale mediante la seguente formula:

$$LivEff_{k,t} = \frac{\sum_{j=1}^{n} DT_{CONV,j,t} \times NU_{j,t}}{\sum_{J=1}^{n} NU_{j,t}}$$

32.8 Il livello effettivo $LivEff_{k,t-1,t}$ per l'ambito provinciale di impresa *k* e per il biennio *(t, t-1)* è pari alla media ponderata dei livelli effettivi $LivEff_{k,t-1}$ e $LivEff_{k,t}$ utilizzando come pesi il numero di utenti in ciascuno dei due anni del biennio costituito dall'anno *t-1* precedente all'anno di riferimento e dall'anno di riferimento *t*. Il livello effettivo $LivEff_{k,t-1,t}$ è calcolato per ogni ambito provinciale *k* e per ogni biennio*(t, t-1)* con arrotondamento al secondo decimale mediante la seguente formula:

$$LivEff_{k,t-1,t} = \frac{LivEff_{k,t} \times \sum_{J=1}^{n} NU_{j,t} + LivEff_{k,t-1} \times \sum_{J=1}^{n} NU_{j,t-1}}{\sum_{J=1}^{n} NU_{j,t} + \sum_{J=1}^{n} NU_{j,t-1}}$$

dove $NU_{j,t-1}$ è pari al numero di clienti finali serviti dall'impianto di distribuzione *j* al 31 dicembre dell'anno precedente al biennio *(t, t-1)*.

32.9 Il livello di partenza $LivPart_k$ per ogni ambito provinciale di impresa k è definito dall'Autorità con proprio provvedimento ed è pari al livello effettivo $LivEff_{k,t-1,t}$ dell'ambito provinciale di impresa k calcolato con riferimento al biennio immediatamente precedente l'anno di prima partecipazione al sistema incentivante i recuperi di sicurezza.

32.10 Qualora per effetto di scadenze o rinnovi di concessione a livello comunale il numero di clienti finali allacciati al 31 dicembre dell'anno precedente a quello di riferimento di un ambito provinciale di impresa vari più del 25% (in aumento o in diminuzione) rispetto al numero di clienti finali dello stesso ambito rispetto all'anno precedente, l'impresa distributrice interessata segnala la variazione all'Autorità che adotta i provvedimenti di ridefinizione del livello di partenza, in relazione al nuovo ambito provinciale di impresa per gli anni restanti del periodo regolatorio.

32.11 Per il terzo periodo di regolazione sono definiti con riferimento al livello effettivo $LivEff_{k,t-1,t}$ dell'ambito provinciale di impresa k:

a) un livello obiettivo ($LivOb$) pari a 7,5 dispersioni convenzionali localizzate a seguito di segnalazione di terzi per migliaio di clienti finali;

b) un livello di riferimento ($LivRif$) pari a 3,5 dispersioni convenzionali localizzate a seguito di segnalazione di terzi per migliaio di clienti finali.

32.12 Per ogni ambito provinciale di impresa k e per ogni anno t, il livello tendenziale è definito dall'Autorità con proprio provvedimento ed è pari a:

$$T_{k,t} = \max\left[T_{k,t-1} \times (1-\alpha_k); LivOb\right]$$

con:

$$\alpha_k = \max\left[1-\left(\frac{LivOb}{LivPart_k}\right)^{\frac{1}{(12-r)}};2\%\right] \qquad \text{con } \alpha_k \leq 7\%$$

dove:

- $T_{k,t}$ è il livello tendenziale dell'ambito provinciale di impresa k per l'anno t, arrotondato alla seconda cifra decimale;
- $T_{k,0}$ è il livello da cui partire per la determinazione del livello tendenziale dell'ambito provinciale di impresa k per il primo anno di applicazione del sistema incentivante i recuperi di sicurezza; $T_{k,0}$ è pari a $LivPart_k$;
- $LivOb$ è il livello obiettivo di cui al comma 32.11;
- α_k è il tasso annuo di miglioramento richiesto per ogni ambito provinciale di impresa k, calcolato con arrotondamento alla quarta cifra decimale;
- $LivPart_k$ è il livello di partenza dell'ambito provinciale di impresa k è calcolato ai sensi del comma 32.9;
- r è pari a:
  - zero nel caso in cui l'anno di prima partecipazione al sistema incentivante i recuperi di sicurezza sia il 2009;

- uno nel caso in cui l'anno di prima partecipazione al sistema incentivante i recuperi di sicurezza sia il 2010;
- due nel caso in cui l'anno di prima partecipazione al sistema incentivante i recuperi di sicurezza sia il 2011;
- tre nel caso in cui l'anno di prima partecipazione al sistema incentivante i recuperi di sicurezza sia il 2012.

32.13 Per ogni ambito provinciale di impresa k con riferimento all'anno t viene calcolato il coefficiente $P_{DISP,k,t}$ con arrotondamento al terzo decimale mediante la seguente formula:

$$P_{DISP,k,t} = \frac{T_{k,t} - \max\left(LivEff_{k,t}; LivRif\right)}{LivOb}$$

dove:

- $T_{k,t}$ è il livello tendenziale dell'ambito provinciale di impresa k nell'anno t calcolato ai sensi del comma 32.12;
- $LivEff_{k,t}$ è il livello effettivo dell'ambito provinciale di impresa k nell'anno t calcolato ai sensi del comma 32.8;
- $LivOb$ è il livello obiettivo di cui al comma 32.11;
- $LivRif$ è il livello di riferimento di cui al comma 32.11;

con $1 \geq P_{DISP,k,t} \geq -0{,}25$ per gli anni 2009-2010;

$1 \geq P_{DISP,k,t} \geq -0{,}50$ per gli anni 2011-2012.

Il coefficiente $P_{DISP,k,t}$ è posto convenzionalmente pari a zero in tutti i casi in cui $0{,}05 \geq P_{DISP,k,t} \geq -0{,}05$.

32.14 L'ammontare degli incentivi o delle penalità per recuperi di sicurezza correlati alle dispersioni di gas $INC_{DISP,t,k}$ per ogni ambito provinciale di impresa k, espresso in euro, è pari a:

$$INC_{DISP,k,t} = \left(P_{DISP,k,t} \times Q_{\max}\right) \times NU_k \times VAL_{CONV} \times \left(1 + \varepsilon_{PC,k,t} + \varepsilon_{P,k,t}\right)^z$$

dove:

- $P_{DISP,k,t}$ è calcolato ai sensi del comma 32.13;
- Q_{max} e VAL_{CONV} sono definiti al comma 32.4;
- NU_k è il numero dei clienti finali serviti dall'ambito provinciale di impresa k al 31 dicembre dell'anno precedente a quello di riferimento;
- $\varepsilon_{PC,k,t}$ è il fattore incentivante l'installazione di sistemi di telecontrollo dello stato di protezione catodica delle reti in acciaio, di cui al comma 32.15, dell'ambito provinciale di impresa k per l'anno di riferimento t;
- $\varepsilon_{P,k,t}$ è il fattore incentivante l'installazione di sistemi di telecontrollo dei gruppi di riduzione finale, di cui al comma 32.17, dell'ambito provinciale di impresa k per l'anno di riferimento t;
- z è pari a 1 nel caso in cui $P_{DISP,k,t}$ sia maggiore o uguale a zero, mentre è pari a -1 nel caso in cui $P_{DISP,k,t}$ sia minore di zero.

32.15 Ai fini della quantificazione del fattore incentivante $\varepsilon_{PC,k}$ è definito per ogni ambito provinciale di impresa k e per l'anno di riferimento t l'indicatore di telecontrollo della protezione catodica delle reti di acciaio ($I_{PC,k,t}$) che è pari, con riferimento all'ambito provinciale di impresa k e al 31 dicembre dell'anno t-1 precedente a quello di riferimento, al rapporto, con arrotondamento al terzo decimale, tra i metri di rete in acciaio messa in protezione catodica efficace con telecontrollo dello stato di protezione catodica ed i metri totali di rete in acciaio.

32.16 Il fattore incentivante $\varepsilon_{PC,k,t}$ è determinato per ogni ambito provinciale di impresa k e per l'anno di riferimento t in funzione del valore assunto dall'indicatore $I_{PC,k,t}$ secondo quanto indicato nella tabella F.

Tabella F Valori di $\varepsilon_{PC,k}$ in funzione dei valori dell'indicatore $I_{PC,k}$.

	$I_{PC,k,t} < 0{,}7$	$0{,}7 \le I_{PC,k,t} < 0{,}8$	$0{,}8 \le I_{PC,k,t} < 0{,}9$	$I_{PC,k,t} \ge 0{,}9$
$\varepsilon_{PC,k,t}$	0	0,04	0,06	0,08

32.17 Ai fini della quantificazione del fattore incentivante $\varepsilon_{P,k}$ è definito per ogni ambito provinciale di impresa k e per l'anno di riferimento t l'indicatore di telecontrollo dei gruppi di riduzione finale ($I_{P,k,t}$) che è pari, con riferimento all'ambito provinciale di impresa k e al 31 dicembre dell'anno t-1 precedente a quello di riferimento, al rapporto, con arrotondamento al terzo decimale, tra il numero dei gruppi di riduzione finale con telecontrollo ed il numero totale dei gruppi di riduzione finale.

32.18 Il fattore incentivante $\varepsilon_{P,k,t}$ è determinato per ogni ambito provinciale di impresa k e per l'anno di riferimento t in funzione del valore assunto per lo stesso ambito provinciale di impresa k dall'indicatore $I_{P,k,t}$ secondo quanto indicato nella tabella G.

Tabella G – Valori dei fattori $\varepsilon_{P,k,t}$ in funzione dei valori assunti dagli indicatori $I_{P,k,t}$

	$0{,}03 \le I_{P,k,t} < 0{,}05$	$0{,}05 \le I_{P,k,t} < 0{,}07$	$0{,}07 \le I_{P,k,t} < 0{,}1$	$I_{P,k,t} \ge 0{,}1$
$\varepsilon_{P,k,t}$	0,04	0,06	0,08	0,10

32.19 L'impresa distributrice, in caso di incidente da gas combustibile accaduto nell'anno di riferimento t sull'impianto di distribuzione j, appartenente all'ambito provinciale di impresa k, qualora abbia diritto per tale ambito ad incentivi per recuperi di sicurezza calcolati ai sensi dei commi 32.4 e 32.14, perde per l'anno di riferimento t il diritto a riscuotere tali incentivi per l'ambito provinciale di impresa k a cui appartiene l'impianto di distribuzione j. Quanto sopra non si applica nel caso in cui l'incidente sia stato provocato da una causa di forza maggiore o da terzi, a condizione che l'impresa distributrice sia in grado di documentarlo. L'impresa distributrice, nel caso in cui venga accertata la sua completa estraneità all'incidente da gas combustibile di cui sopra successivamente all'anno in cui sono stati richiesti gli incentivi per i recuperi di sicurezza del servizio di distribuzione di gas naturale, ha diritto di riscuotere l'intero ammontare degli incentivi con gli interessi legali.

32.20 L'impresa distributrice, in caso di odorizzazione del gas distribuito non conforme alla normativa vigente in materia accertata da un controllo della qualità del gas effettuato dall'Autorità nell'anno di riferimento sull'impianto di distribuzione j appartenente all'ambito provinciale di impresa k, qualora abbia diritto per tale ambito ad incentivi per recuperi di sicurezza calcolati ai sensi dei commi 32.4 e 32.14, perde per l'anno di riferimento t il diritto a riscuotere tali incentivi per l'ambito provinciale di impresa k a cui appartiene l'impianto di distribuzione j.

32.21 L'impresa distributrice, in caso venga accertato per un impianto di distribuzione j appartenente all'ambito provinciale di impresa k il mancato rispetto di uno o più obblighi di servizio di cui all'Articolo 12, qualora abbia diritto per tale ambito ad incentivi per recuperi di sicurezza calcolati ai sensi dei commi 32.4 e 32.14, perde per l'anno di riferimento t il diritto a riscuotere tali incentivi per l'ambito provinciale di impresa k a cui appartiene l'impianto di distribuzione j.

32.22 Nei casi di perdita del diritto di riscuotere gli incentivi ai sensi dei precedenti commi 32.19, 32.20 e 32.21, rimangono in ogni caso applicabili le previsioni di cui all'Articolo 2, comma 20 della legge n. 481/95 nonché le disposizioni normative, anche penali, vigenti in materia.

32.23 Ai fini della determinazione degli effetti economici delle verifiche ispettive dei dati di sicurezza trasmessi dalle imprese distributrici che partecipano al sistema incentivante i recuperi di sicurezza viene definito un indicatore di congruità (I_C) pari al rapporto, moltiplicato per cento e con arrotondamento al secondo decimale, tra il numero delle non congruità riscontrate negli eventi di sicurezza facenti parte del campione esaminato nella verifica ispettiva ed il numero totale degli eventi di sicurezza facenti parte del campione esaminato. Gli effetti economici delle verifiche ispettive sono determinati in funzione del valore dell'indicatore I_C come di seguito indicato:

a) nel caso in cui l'impresa distributrice abbia diritto ad incentivi per l'ambito provinciale di impresa k al quale appartiene l'impianto di distribuzione j sottoposto a verifica ispettiva:

(i) se I_C è minore del 5%, le non congruità rilevate non danno luogo a riduzioni degli incentivi spettanti per l'ambito provinciale di impresa interessato k;

(ii) se I_C è maggiore o uguale del 5% e minore o uguale al 30%, si riducono gli incentivi spettanti per l'ambito provinciale di impresa interessato k di una percentuale calcolata, con arrotondamento al terzo decimale, con la seguente formula:

$y = 4x-20$ con x compreso tra 5 e 30

dove:

- y è la percentuale di riduzione dell'incentivo;
- x è il valore dell'indicatore I_C;

(iii) se I_C è maggiore del 30%, non vengono erogati incentivi e si applica all'impresa distributrice una penalità pari al 50% degli incentivi spettanti per l'ambito provinciale di impresa interessato k ; la penalità non potrà essere in ogni caso maggiore del valore massimo delle penalità calcolate ai sensi del comma 32.14;

b) nel caso in cui l'impresa distributrice sia tenuta al pagamento di penalità per l'ambito provinciale di impresa *k* al quale appartiene l'impianto di distribuzione *j* sottoposto a verifica ispettiva:

(i) se I_C è minore del 5%, le non congruità rilevate non danno luogo a maggiorazioni delle penalità dovute per l'ambito provinciale di impresa interessato *k*;

(ii) se I_C è maggiore o uguale al 5% e minore o uguale al 30%, si applica una maggiorazione alle penalità dovute per l'ambito provinciale di impresa interessato *k* di una percentuale calcolata con la seguente formula:

y = 4x-20 con x compreso tra 5 e 30

dove:

- y è la percentuale di maggiorazione delle penalità;
- x è il valore dell'indicatore I_C;

(ii) se I_C è maggiore del 30%, si procede al raddoppio della penalità dovute per l'ambito provinciale di impresa interessato *k* ; la penalità non potrà essere in ogni caso maggiore del valore massimo delle penalità calcolate ai sensi del comma 32.14.

32.24 A seguito di apposito provvedimento dell'Autorità, l'impresa distributrice riscuote l'ammontare complessivo degli incentivi per i recuperi di sicurezza del servizio di distribuzione di gas naturale per i propri ambiti provinciali di impresa calcolati ai sensi del presente articolo per l'anno di riferimento *t*, al netto delle eventuali penalità di cui al comma 32.23 e tenuto conto di quanto stabilito dai commi 32.19, 32.20 e 32.21 , mediante prelievo dal Conto per la qualità dei servizi gas di cui all'Articolo 71, comma 71.1.

SEZIONE III

QUALITÀ COMMERCIALE DEL SERVIZIO GAS

Titolo I – Indicatori di qualità commerciale del servizio gas

Articolo 33
Ambito di applicazione

33.1 Fatto salvo quanto disposto all'Articolo 35, comma 35.6, sono tenuti al rispetto delle disposizioni contenute nella Sezione III della presente RQDG le imprese distributrici di gas naturale con clienti finali alimentati in bassa pressione.

33.2 In presenza di un contratto di fornitura di gas stipulato tra un venditore ed un cliente finale, quest'ultimo richiede le prestazioni regolate nella Sezione III della presente RQDG e relative al contratto stesso esclusivamente tramite il proprio venditore di gas, ad eccezione dei reclami scritti o delle richieste scritte di informazioni di cui all'Articolo 43 relativi al servizio di distribuzione, che il cliente finale può inviare sia al proprio venditore sia all'impresa distributrice di gas.

33.3 La Sezione III della presente RQDG non si applica:
a) nei comuni nei quali sia in corso il periodo di avviamento o di subentro del servizio di distribuzione, limitatamente a tale periodo;
b) ai lavori che richiedano l'estensione e/o il potenziamento della rete.

Articolo 34
Indicatori di qualità commerciale dei servizi gas

34.1 Al fine di definire gli obblighi di servizio e gli standard specifici relativi alla qualità commerciale del servizio di distribuzione, si fa riferimento ai seguenti indicatori:

- tempo di preventivazione per l'esecuzione di lavori semplici;
- tempo di preventivazione per l'esecuzione di lavori complessi;
- tempo di esecuzione di lavori semplici;
- tempo di attivazione della fornitura;
- tempo di disattivazione della fornitura su richiesta del cliente finale;
- tempo di riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per morosità;
- tempo di verifica della pressione di fornitura su richiesta del cliente finale;
- fascia di puntualità per gli appuntamenti con il cliente finale.

34.2 Al fine di definire gli obblighi di servizio e gli standard generali relativi alla qualità commerciale del servizio di distribuzione, si fa riferimento ai seguenti indicatori:

- tempo di esecuzione di lavori complessi;
- tempo per l'effettuazione della verifica del gruppo di misura su richiesta del cliente finale;
- tempo di sostituzione del gruppo di misura;
- tempo di risposta motivata a reclami scritti o a richieste scritte di informazioni relativi al servizio di distribuzione.

Articolo 35
Tempo di preventivazione per l'esecuzione di lavori

35.1 Il tempo di preventivazione per l'esecuzione di lavori è il tempo, misurato in giorni lavorativi, intercorrente tra la data di ricevimento da parte dell'impresa distributrice della richiesta di preventivo del richiedente, completa dei dati di cui al successivo comma 35.5, e la data di messa a disposizione del preventivo al richiedente.

35.2 Il preventivo per l'esecuzione di lavori viene predisposto dall'impresa distributrice e comunicato al richiedente per ogni richiesta di lavori indipendentemente dall'ammontare del contributo richiesto dall'impresa distributrice. Il preventivo contiene:

a) il codice di rintracciabilità di cui all'Articolo 53, comma 53.2, lettera a);
b) la data di ricevimento da parte dell'impresa distributrice della richiesta di preventivo del richiedente;
c) la data di messa a disposizione del preventivo al richiedente;
d) la tipologia di utenza;
e) il tempo massimo di esecuzione dei lavori per i quali è stato richiesto il preventivo (livello specifico per l'esecuzione dei lavori semplici o livello generale per l'esecuzione dei lavori complessi);
f) limitatamente alle richieste di preventivo per l'esecuzione di lavori semplici, la quantificazione dell'indennizzo automatico in caso di mancato rispetto del livello specifico relativo al tempo massimo di esecuzione di lavori semplici, per le cause indicate all'Articolo 49, comma 49.1, lettera c);
g) i corrispettivi previsti per l'esecuzione del lavoro richiesto fino all'attivazione della fornitura, quest'ultima valorizzata separatamente, ove richiesta; nel caso in cui il corrispettivo debba essere determinato in modo analitico e non forfetario, il preventivo deve riportare le differenti componenti di costo, ed in particolare quelle relative alla manodopera e/o alle prestazioni di terzi, ai materiali, alle forniture e alle spese generali;
h) l'indicazione degli elementi necessari per l'esecuzione del lavoro richiesto, compresi i lavori che eventualmente devono essere realizzati a cura del richiedente e le concessioni, autorizzazioni o servitù che eventualmente lo stesso richiedente deve richiedere per consentire l'esecuzione del lavoro, con adeguata documentazione tecnica;
i) l'indicazione della documentazione che, in caso di accettazione del preventivo, il cliente finale deve presentare per l'attivazione della fornitura, ove richiesta, precisando in tal caso che la richiesta di attivazione deve essere presentata tramite un venditore;

j) la stima, ove disponibile, dei tempi previsti per l'ottenimento degli atti autorizzativi che sono eventualmente necessari per l'esecuzione del lavoro richiesto;

k) le motivazioni del rifiuto dell'impresa distributrice all'accesso alla rete di distribuzione, nel caso in cui non sia possibile eseguire i lavori richiesti, in alternativa alle lettere da e) a j).

35.3 L'impresa distributrice è tenuta a predisporre ed a comunicare al richiedente il preventivo per l'esecuzione di lavori anche nel caso in cui il punto di riconsegna non sia ubicato su strade, vie, piazze o altro luogo di passaggio, dove già esistono le condotte. In tale caso l'impresa distributrice ha facoltà di rispondere negativamente alla richiesta del richiedente di accesso alla rete di distribuzione, motivando l'impossibilità di eseguire il lavoro. Nel caso in cui sia possibile realizzare i lavori richiesti, l'impresa distributrice evidenzia nel preventivo in modo separato i costi per l'estensione e/o i potenziamenti della rete e i costi per l'esecuzione dell'impianto di derivazione di utenza. Le prestazioni di cui al presente comma sono escluse dal rispetto degli altri obblighi previsti dalla Sezione III della presente RQDG.

35.4 Il preventivo per l'esecuzione di lavori predisposto dall'impresa distributrice costituisce un'offerta irrevocabile con validità non inferiore a tre mesi. Nessun corrispettivo che non sia stato indicato nel preventivo dell'impresa distributrice può essere successivamente preteso.

35.5 Il richiedente fornisce all'impresa distributrice all'atto della richiesta di preventivo almeno i seguenti dati:

a) ubicazione del o dei punti di riconsegna del gas;

b) dati identificativi del cliente finale associato a tali punti nel solo caso in cui il preventivo venga richiesto dal cliente finale o da un venditore per conto del cliente finale;

c) potenzialità totale prevista degli apparecchi da installare;

d) categoria d'uso del gas;

e) per punti di riconsegna con prelievi annui superiori a 200.000 metri cubi standard, impegno giornaliero, espresso in metri cubi standard/giorno, e prelievo annuo previsto.

35.6 Qualora il preventivo per l'esecuzione di lavori sia richiesto dal richiedente per un cliente finale, alimentato o da alimentare in alta o media pressione, l'impresa distributrice è tenuta a predisporre il preventivo anche in caso di potenziamento e/o estensione della rete e tenuto conto della pressione minima richiesta dal cliente finale. Per la suddetta tipologia di cliente finale, il preventivo contiene anche il valore di pressione minima di fornitura. L'impresa distributrice ha l'obbligo di garantire il mantenimento nel tempo del valore di pressione minima di fornitura, concordata con il richiedente al momento dell'accettazione del preventivo da parte di quest'ultimo, anche tramite la revisione dei programmi di estensione e/o potenziamento della rete di distribuzione.

Articolo 36
Tempo di esecuzione di lavori semplici

36.1 Il tempo di esecuzione di lavori semplici è il tempo, misurato in giorni lavorativi, intercorrente tra la data di ricevimento da parte dell'impresa distributrice dell'accettazione del preventivo comunicata dal richiedente e la data di completamento del lavoro richiesto.

36.2 L'impresa distributrice, completato il lavoro richiesto, compila un modulo, anche informatico, nel quale siano riportate almeno le seguenti informazioni:
a) codice di rintracciabilità di cui all'Articolo 53, comma 53.2, lettera a);
b) data di ricevimento dell'accettazione del preventivo da parte del richiedente;
c) tipologia di lavoro (semplice o complesso);
d) calibro del gruppo di misura;
e) data di completamento del lavoro richiesto.

Articolo 37
Tempo di esecuzione di lavori complessi

37.1 Il tempo di esecuzione di lavori complessi è il tempo, misurato in giorni lavorativi, intercorrente tra la data di ricevimento da parte dell'impresa distributrice dell'accettazione del preventivo comunicata dal richiedente e la data di completamento del lavoro richiesto.

37.2 Qualora entro il tempo massimo di sessanta giorni lavorativi l'impresa distributrice non completi il lavoro richiesto, l'impresa distributrice medesima invia al richiedente una comunicazione da cui risultino il nominativo ed il recapito della persona responsabile per conto dell'impresa distributrice per la richiesta di esecuzione di lavori complessi, nonché i tempi previsti per il completamento del lavoro medesimo.

37.3 Per l'esecuzione di lavori complessi si applica quanto previsto dall'Articolo 36, comma 36.2.

Articolo 38
Tempo di attivazione della fornitura

38.1 Il tempo di attivazione della fornitura è il tempo, misurato in giorni lavorativi, intercorrente tra la data di ricevimento da parte dell'impresa distributrice della richiesta di attivazione della fornitura inviata dal venditore per conto del cliente finale e la data di attivazione della fornitura.

38.2 La rilevazione del tempo di attivazione della fornitura non si effettua nel caso in cui la fornitura sia stata riattivata in seguito a sospensione per morosità del cliente finale e nel caso in cui siano intervenute variazioni nella titolarità del contratto di fornitura che non richiedono intervento di attivazione, quali volture o subentri immediati.

38.3 L'impresa distributrice, fatte salve le esclusioni di cui al precedente comma 38.2, attivata la fornitura, compila un modulo, anche informatico, nel quale siano riportate almeno le seguenti informazioni:
- a) codice di rintracciabilità di cui all'Articolo 53, comma 53.2, lettera a);
- b) data di ricevimento della richiesta di attivazione della fornitura;
- c) calibro del gruppo di misura;
- d) data di attivazione della fornitura.

Articolo 39
Tempo di disattivazione della fornitura su richiesta del cliente finale

39.1 Il tempo di disattivazione della fornitura su richiesta del cliente finale è il tempo, misurato in giorni lavorativi, intercorrente tra la data di ricevimento da parte dell'impresa distributrice della richiesta di disattivazione della fornitura inviata dal venditore, per conto del cliente finale che richiede la disattivazione, e la data di disattivazione della fornitura stessa.

39.2 La rilevazione del tempo di disattivazione della fornitura su richiesta del cliente finale si effettua per tutti gli interventi di disattivazione della fornitura su richiesta del cliente finale, compresi quelli che comportano la rimozione del gruppo di misura. Tale rilevazione non si effettua per le richieste di disattivazione presentate contestualmente alle richieste di riattivazione per variazioni nella titolarità del contratto di fornitura che non richiedono intervento di disattivazione, quali volture o subentri immediati.

39.3 L'impresa distributrice, disattivata la fornitura, compila un modulo, anche informatico, nel quale siano riportate almeno le seguenti informazioni:
- a) codice di rintracciabilità di cui all'Articolo 53, comma 53.2, lettera a);
- b) data di ricevimento della richiesta di disattivazione della fornitura su richiesta del cliente finale;
- c) calibro del gruppo di misura;
- d) data di disattivazione della fornitura.

Articolo 40
Tempo di riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per morosità

40.1 Il tempo di riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per morosità è il tempo, misurato in giorni feriali, intercorrente tra la data di ricevimento da parte dell'impresa distributrice della richiesta di riattivazione della fornitura del venditore e la data di riattivazione della fornitura.

40.2 L'impresa distributrice, riattivata la fornitura, compila un modulo, anche informatico, nel quale siano riportate almeno le seguenti informazioni:
- a) codice di rintracciabilità di cui all'Articolo 53, comma 53.2, lettera a);
- b) data di ricevimento della richiesta di riattivazione della fornitura da parte del venditore;
- c) calibro del gruppo di misura;
- d) data di riattivazione della fornitura.

Articolo 41

Tempo per l'effettuazione della verifica del gruppo di misura su richiesta del cliente finale

41.1 Il tempo per l'effettuazione della verifica del gruppo di misura su richiesta del cliente finale è il tempo, misurato in giorni lavorativi, intercorrente tra la data di ricevimento da parte dell'impresa distributrice della conferma della richiesta di verifica del gruppo di misura inviata dal venditore per conto del cliente finale e la data di messa a disposizione al venditore del resoconto della verifica.

41.2 Ai fini della conferma della richiesta della verifica del gruppo di misura l'impresa distributrice determina i costi di verifica del gruppo di misura per ogni tipologia di utenza, sia presso il cliente finale sia in laboratorio, e li pubblica nel proprio sito internet.

41.3 L'impresa distributrice è tenuta ad effettuare la verifica del gruppo di misura presso il cliente finale in tutti i casi nei quali ciò sia tecnicamente possibile; in questi casi l'impresa distributrice è tenuta a fissare con il cliente finale l'appuntamento per l'effettuazione della verifica del gruppo di misura; l'impresa distributrice, nei casi di impossibilità ad effettuare la verifica del gruppo di misura presso il cliente finale, riporta nel resoconto di verifica le cause della effettuazione della verifica presso un laboratorio qualificato. Qualora l'impresa distributrice abbia ricevuto la richiesta di verifica del gruppo di misura su richiesta del cliente finale da parte del venditore, ma non abbia ancora ricevuto la relativa conferma, limitatamente ai casi per i quali è tecnicamente possibile effettuare la verifica presso il cliente finale, non può procedere alla sostituzione del gruppo di misura prima di aver provveduto a dar seguito all'eventuale conferma di richiesta della verifica del gruppo di misura.

41.4 Nei casi in cui, ai fini dell'effettuazione della verifica del gruppo di misura, sia necessario l'invio dello stesso presso laboratori qualificati, l'impresa distributrice invia al venditore una comunicazione, entro dieci giorni lavorativi dalla data di ricevimento della conferma della richiesta di verifica del gruppo di misura, da cui risultino il nominativo ed il recapito della persona responsabile della verifica per conto dell'impresa distributrice ed i tempi previsti per la sua effettuazione.

41.5 Qualora la verifica del gruppo di misura venga effettuata presso il cliente finale e conduca all'accertamento di errori superiori ai valori ammissibili fissati dalla normativa metrologica vigente, l'impresa distributrice:

a) sostituisce il gruppo di misura senza addebitare alcun importo al venditore né per l'effettuazione della verifica del gruppo di misura né per la sua sostituzione; all'atto della sostituzione l'impresa distributrice redige un verbale delle operazioni di sostituzione del gruppo di misura, nel quale siano riportati almeno:
   (i) la data di sostituzione;
   (ii) il nominativo del cliente finale ed il punto di riconsegna (PDR) interessati dalla sostituzione;
   (iii) la classe, il numero di matricola, l'anno di fabbricazione e la lettura finale del gruppo di misura rimosso;
   (iv) la classe, il numero di matricola, l'anno di fabbricazione e la lettura iniziale del gruppo di misura installato a seguito della sostituzione;

(v) l'eventuale presenza del cliente finale o di persona da esso delegata alla sostituzione del gruppo di misura;

b) registra il tempo, espresso in giorni lavorativi, entro il quale ha provveduto alla sostituzione del gruppo di misura a partire dalla data di comunicazione al venditore del resoconto della verifica, attribuendo valore zero a tale tempo nei casi in cui ha provveduto alla sostituzione del gruppo di misura entro e non oltre la data di invio del resoconto della verifica al venditore.

L'impresa distributrice attua quanto sopra indicato anche nei casi di rimozione del gruppo di misura per il suo invio ad un laboratorio qualificato per l'effettuazione della verifica su richiesta del cliente finale.

L'impresa distributrice conserva il verbale delle operazioni di sostituzione del gruppo di misura per i cinque anni successivi alla data di sostituzione del gruppo di misura e ne invia copia in formato elettronico al venditore interessato.

41.6 Se la verifica del gruppo di misura di cui al comma precedente è stata effettuata presso il cliente finale, l'impresa distributrice non può richiedere ulteriori verifiche dello stesso gruppo di misura presso un laboratorio.

41.7 Qualora la verifica del gruppo di misura conduca all'accertamento di errori nella misura non superiori ai valori ammissibili fissati dalla normativa metrologica vigente, per la verifica l'impresa distributrice non può addebitare al venditore un importo superiore a euro 40 (quaranta) se ricorrono entrambe le seguenti condizioni:

a) verifica effettuata presso il cliente finale di un gruppo di misura fino alla classe G 6 compresa;

b) richiesta di verifica del gruppo di misura pervenuta da più di cinque anni solari da una precedente verifica del gruppo di misura relativa allo stesso punto di riconsegna.

L'impresa distributrice, nei casi in cui non sia stato possibile effettuare la verifica presso il cliente finale del gruppo di misura fino alla classe G 6 compresa, ne documenta le cause.

41.8 L'impresa distributrice:

a) effettua la verifica del gruppo di misura secondo quanto previsto dalla normativa tecnica vigente;

b) comunica l'esito della verifica al venditore, trasmettendogli il resoconto della verifica;

c) registra, su supporto cartaceo o in formato elettronico, l'esito della verifica e la documentazione attestante la conformità dell'esecuzione della verifica alla normativa tecnica vigente, ivi inclusa la dichiarazione dell'impresa distributrice, o del soggetto che ha effettuato la verifica su incarico o in appalto per conto dell'impresa distributrice, che la verifica del gruppo di misura è stata effettuata in conformità alla normativa tecnica vigente.

41.9 L'impresa distributrice, nel caso in cui la verifica del gruppo di misura, richiesta dal cliente finale tramite il proprio venditore, conduca all'accertamento di errori nella misura non superiori ai valori ammissibili fissati dalla normativa metrologica vigente, attua quanto disposto dal precedente comma 41.7 addebitando al venditore 5 (cinque) euro anziché 40 (quaranta) euro per conferme di richieste di verifica del gruppo di misura ricevute dall'impresa distributrice da parte del venditore:

a) a partire dal 1° giugno 2008 e relative a gruppi di misura fino al G 6 con anno di fabbricazione antecedente o uguale al 1965;

b) a partire dal 1° gennaio 2009 e relative a gruppi di misura fino al G 6 con anno di fabbricazione antecedente o uguale al 1970;
c) a partire dal 1° luglio 2009 e relative a gruppi di misura fino al G 6 con anno di fabbricazione antecedente o uguale al 1975;
d) a partire dal 1° gennaio 2010 e relative a gruppi di misura fino al G 6 con anno di fabbricazione antecedente o uguale al 1980;
e) a partire dal 1° luglio 2010 e relative a gruppi di misura fino al G 6 con anno di fabbricazione antecedente di almeno 25 anni all'anno di richiesta della verifica.

41.10 L'impresa distributrice, nel caso di sostituzione dei gruppi di misura che non sia conseguente a richieste di verifica da parte dei clienti finali oppure ad una chiamata di pronto intervento, fermo restando quanto previsto dal presente articolo e non diversamente regolato dal presente comma, è tenuto a partire dal 1° giugno 2008:
a) ad inviare a ciascun venditore interessato dalle sostituzioni con un preavviso di almeno 30 giorni solari l'elenco dei gruppi di misura interessati con indicazione per ogni gruppo di misura del PDR, dall'anno di fabbricazione e dall'indirizzo presso cui è installato il gruppo di misura;
b) a fare pervenire a ciascun cliente finale interessato, almeno 15 giorni lavorativi prima della data prevista per la sostituzione del gruppo di misura, una lettera di informazione nella quale si precisa il diritto del cliente finale di richiedere la verifica del gruppo di misura nonché i termini entro i quali deve avvenire la conferma della richiesta, purché tale richiesta venga fatta pervenire dal cliente finale al venditore almeno sette giorni lavorativi prima della data prevista per la sostituzione;
c) a registrare ed a comunicare all'Autorità entro il 31 marzo di ogni anno con riferimento all'anno precedente il numero, suddivisi per classe e per anno di fabbricazione, dei gruppi di misura sostituiti, di quelli verificati su richiesta del cliente finale e di quelli per i quali siano stati accertati errori nella misura superiori ai valori ammissibili fissati dalla normativa metrologica vigente.

41.11 Nel caso di accertamento di errori nella misura superiori ai valori ammissibili fissati dalla normativa metrologica vigente l'impresa distributrice provvede alla ricostruzione dei consumi con le modalità e nei tempi stabiliti per il settore elettrico dagli articoli 9, 10 e 11 della deliberazione 28 dicembre 1999, n. 200/99 e la comunica al venditore entro 15 giorni lavorativi dall'invio del resoconto della verifica fatto salvo quanto di seguito indicato:
a) in deroga a quanto disposto dall'articolo 11, comma 2, della deliberazione 28 dicembre 1999, n. 200/99, l'impresa distributrice può procedere alla sostituzione del gruppo di misura anche prima della comunicazione della ricostruzione dei consumi, garantendo in tal caso la corretta conservazione del gruppo di misura sostituito per i 90 giorni solari successivi alla data di invio del resoconto della verifica;
b) con riferimento ai gruppi di misura con anno di fabbricazione antecedente di almeno 25 anni rispetto all'anno di richiesta della verifica, nel caso in cui siano stati addebitati al cliente finale consumi inferiori rispetto al gas effettivamente fornito, restano a carico dell'impresa distributrice di gas tutti gli oneri derivanti dalla ricostruzione dei consumi.

41.12 Limitatamente ai casi di cui al precedente comma 41.5, è definito l'indicatore "tempo di sostituzione del gruppo di misura" che è pari al tempo che intercorre tra la data di invio da parte dell'impresa distributrice al venditore del resoconto della verifica e la data di sostituzione del gruppo di misura.

41.13 Il tempo massimo per l'invio del resoconto della verifica del gruppo di misura su richiesta del cliente finale da parte dell'impresa distributrice al venditore è fissato in 180 giorni solari dalla data di ricevimento da parte dell'impresa distributrice della conferma della richiesta di verifica del gruppo di misura inviata dal venditore, nel caso in cui sia tecnicamente possibile effettuare la verifica presso il cliente finale. Il suddetto termine è prorogato di ulteriori 60 giorni solari nel caso in cui non sia tecnicamente possibile effettuare la verifica presso il cliente finale e comprende nel computo anche il tempo intercorrente tra la data di invio del gruppo di misura al laboratorio qualificato e la data di restituzione del gruppo di misura da parte del laboratorio stesso, in deroga a quanto disposto dall'Articolo 46, comma 46.6.

L'impresa distributrice è tenuta al pagamento di un indennizzo automatico pari a euro 30,00 (trenta) al venditore interessato per ogni richiesta di verifica del gruppo di misura per la quale non abbia rispettato i tempi massimi previsti dal presente comma per l'invio del resoconto della verifica del gruppo di misura per cause imputabili all'impresa distributrice stesso.

L'indennizzo automatico di cui sopra non è dovuto per le richieste di verifica del gruppo di misura ricevute dall'impresa distributrice nel semestre di riferimento (primo o secondo semestre dell'anno solare di riferimento) eccedenti l'1 per mille del numero dei clienti finali allacciati alla rete di distribuzione del gas al 31 dicembre dell'anno precedente. In tal caso, l'impresa distributrice invia all'Autorità entro il 31 luglio ed entro il 31 gennaio di ogni anno, con riferimento al semestre precedente, un'istanza di deroga all'obbligo di cui sopra, completa di un resoconto delle richieste di verifica ricevute nel semestre precedente, delle verifiche effettuate e del piano per soddisfare le restanti richieste con i tempi previsti per la sua attuazione.

Ai fini della verifica del superamento della soglia di cui sopra, l'impresa distributrice conteggia tutte le conferme di verifica del gruppo di misura ricevute nel semestre di riferimento, ivi incluse quelle per le quali non è stato possibile effettuare la verifica per mancata presenza del cliente finale all'appuntamento concordato; in tal caso, il cliente finale è tenuto a presentare al proprio venditore una nuova richiesta di verifica del gruppo di misura.

Articolo 42

Tempo per l'effettuazione della verifica della pressione di fornitura su richiesta del cliente finale

42.1 Il tempo per l'effettuazione della verifica della pressione di fornitura su richiesta del cliente finale è il tempo, misurato in giorni lavorativi, intercorrente tra la data di ricevimento da parte dell'impresa distributrice della conferma della richiesta di verifica della pressione di fornitura inviata dal venditore per conto del cliente finale e la data di messa a disposizione al venditore del resoconto della verifica.

42.2 Qualora la verifica della pressione di fornitura conduca all'accertamento di valori di pressione di fornitura non compresi nel campo di variazione fissato dalla normativa tecnica vigente, l'impresa distributrice è tenuta a registrare il tempo, espresso in giorni lavorativi, entro cui sono stati realizzati gli interventi per ripristinare valori corretti della pressione di fornitura presso il cliente finale che ha richiesto la verifica. In tal caso, l'impresa distributrice non può addebitare alcun importo al venditore per l'effettuazione della verifica della pressione di fornitura.

42.3 Qualora la verifica della pressione di fornitura conduca all'accertamento di valori di pressione di fornitura compresi nel campo di variazione fissato dalla normativa tecnica vigente, per la verifica l'impresa distributrice non può addebitare al venditore un importo superiore a euro 30 (trenta) se ricorrono entrambe le seguenti condizioni:

a) verifica effettuata per un cliente alimentato in bassa pressione;

b) verifica della pressione di fornitura relativa allo stesso punto di riconsegna effettuata da più di cinque anni solari.

42.4 L'impresa distributrice:

a) effettua la verifica di pressione di fornitura secondo quanto previsto dalla normativa tecnica vigente;

b) comunica l'esito della verifica al venditore, trasmettendogli il resoconto della verifica;

c) registra l'esito della verifica.

Articolo 43

Tempo di risposta motivata a reclami scritti o a richieste scritte di informazioni

43.1 Il tempo di risposta motivata a reclami scritti o a richieste scritte di informazioni è per l'impresa distributrice il tempo, misurato in giorni lavorativi, intercorrente tra la data di ricevimento del reclamo scritto o della richiesta scritta di informazioni relativi al servizio di distribuzione da parte del richiedente e la data di messa a disposizione al richiedente della risposta motivata.

43.2 La risposta motivata contiene il riferimento al reclamo scritto o alla richiesta scritta di informazioni, nonché l'indicazione del nominativo e del recapito della persona incaricata dall'impresa distributrice per fornire, ove necessario, eventuali ulteriori chiarimenti. La risposta motivata contiene l'indicazione delle eventuali cause di non coerenza del servizio per le quali è stato presentato il reclamo, nonché la descrizione delle eventuali azioni correttive poste in essere dall'impresa distributrice.

43.3 In occasione della presentazione di reclami scritti o di richieste scritte di informazioni, il richiedente può richiedere di accedere, limitatamente ai dati che lo riguardano, alle informazioni e ai dati di cui al successivo Articolo 53, comma 53.1.

43.4 Fatta salva la possibilità per il richiedente di inviare all'impresa distributrice il reclamo scritto o la richiesta scritta di informazioni in altra forma, l'impresa distributrice medesima rende disponibile nel proprio sito internet un modulo scaricabile che deve contenere almeno i seguenti campi obbligatori:

a) con riferimento al cliente finale:

(i) nome e cognome;

(ii) indirizzo postale o telematico;

b) con riferimento all'impresa distributrice, indirizzo postale o telematico al quale inviare il reclamo o la richiesta di informazioni.

Articolo 44

Fascia di puntualità per gli appuntamenti con il cliente finale

44.1 La fascia di puntualità per gli appuntamenti con il cliente finale è il periodo di tempo, misurato in ore, entro il quale l'appuntamento può essere concordato con il richiedente per effettuare un sopralluogo o un intervento ai fini dell'esecuzione delle prestazioni soggette a livelli specifici e generali di qualità. La fascia di puntualità per gli appuntamenti fissati dall'impresa distributrice con il richiedente non può superare le due ore.

44.2 Al momento di concordare un appuntamento con il richiedente, l'impresa distributrice è tenuta a fissare l'ora di inizio e l'ora di fine della fascia di puntualità per l'appuntamento concordato, presentandosi nel luogo e nel periodo di tempo concordati con il richiedente.

44.3 Il cliente finale assicura la disponibilità, propria o di persona da lui incaricata, a ricevere l'impresa distributrice per tutta la fascia di puntualità concordata dal richiedente con l'impresa distributrice medesima.

44.4 In caso di appuntamento l'impresa distributrice deve registrare almeno le seguenti informazioni garantendone la verificabilità:

a) codice di rintracciabilità della prestazione a cui si riferisce l'appuntamento;
b) data per l'appuntamento proposta dall'impresa distributrice;
c) data e fascia di puntualità concordata;
d) data e ora di inizio effettivo della prestazione o del sopralluogo;
e) consenso del cliente finale o della persona da esso incaricata all'eventuale esecuzione anticipata della prestazione o del sopralluogo.

45.2 Al momento di fissare un appuntamento, l'impresa distributrice comunica al richiedente interessato che, in caso di mancato rispetto di tale appuntamento, è dovuto un indennizzo automatico per mancata puntualità come definito dal successivo Articolo 47, comma 47.1. L'impresa distributrice comunica altresì al richiedente una stima indicativa del tempo necessario per l'effettuazione della prestazione richiesta.

Articolo 45

Appuntamenti posticipati

45.3 L'impresa distributrice è tenuta a fissare, qualora il richiedente lo richieda, un appuntamento posticipato per l'effettuazione di un sopralluogo ai fini dell'esecuzione della prestazione di cui all'Articolo 35 e per l'effettuazione dell'intervento di esecuzione delle prestazioni di cui all'Articolo 36, all'Articolo 38, all'Articolo 39 e all'Articolo 40.

Articolo 46

Computo dei tempi di esecuzione delle prestazioni soggette a livelli specifici e generali di qualità

46.1 Il tempo per l'esecuzione delle prestazioni soggette a livelli specifici e generali di qualità comprende i tempi necessari per l'effettuazione di eventuali sopralluoghi che non richiedono la presenza del cliente finale.

46.2 Nel caso in cui per l'esecuzione delle prestazioni di cui ai precedenti all'Articolo 36 e Articolo 37 siano necessari lavori da realizzarsi a cura del richiedente e lo stesso debba richiedere atti quali concessioni, autorizzazioni o servitù e tali lavori e atti siano stati tutti indicati nel preventivo, il tempo per l'effettuazione di dette prestazioni decorre dalla data di comunicazione di ultimazione dei lavori e di consegna di detti atti.

46.3 Il tempo di effettuazione della prestazione di cui al precedente Articolo 38 non comprende il tempo per l'ottenimento di ulteriore documentazione per l'attivazione della fornitura.

46.4 Nel caso in cui per l'esecuzione delle prestazioni soggette a livelli specifici e generali di qualità siano necessari atti autorizzativi, il tempo per l'esecuzione di dette prestazioni non comprende il tempo per l'ottenimento di tali atti. L'impresa distributrice è tenuta a presentare tempestivamente le richieste di autorizzazione eventualmente necessarie per la realizzazione degli interventi in capo alla medesima impresa distributrice.

46.5 Ai fini del computo dei tempi di esecuzione delle prestazioni valgono altresì le seguenti regole:

a) non si tiene conto del giorno di ricevimento della richiesta;

b) il giorno della festa patronale del Comune nel quale è ubicato il punto di riconsegna si considera festivo.

46.6 Il tempo per l'effettuazione della verifica del gruppo di misura su richiesta del cliente di cui all'Articolo 41 non comprende il tempo intercorrente tra la data di invio del gruppo di misura al laboratorio qualificato e la data di restituzione del gruppo di misura da parte del laboratorio stesso.

46.7 Ai fini dell'esecuzione delle prestazioni soggette a livelli specifici e generali di qualità, nel caso in cui sia stato fissato un appuntamento posticipato, il tempo per l'esecuzione di dette prestazioni non comprende il tempo di posticipazione.

46.8 Nel caso in cui sia stato concordato un appuntamento ai fini dell'esecuzione delle prestazioni soggette a livelli specifici e generali di qualità commerciale e tale appuntamento non venga rispettato a causa della mancata presenza del cliente finale, documentata dall'impresa distributrice, il computo del tempo per l'esecuzione di dette prestazioni decorre dal momento in cui il richiedente fissa un nuovo appuntamento con l'impresa distributrice. E' fatto divieto all'impresa distributrice di addebitare direttamente o indirettamente costi al richiedente nei casi di mancata presenza del cliente finale all'appuntamento concordato ai fini dell'esecuzione delle prestazioni soggette a livelli specifici e generali di qualità commerciale.

46.9 Nel caso in cui per l'esecuzione di lavori complessi siano necessari atti autorizzativi, la previsione di cui al precedente comma 46.4 si applica purché almeno il primo atto autorizzativo sia stato richiesto entro 30 giorni lavorativi dalla data di comunicazione di accettazione del preventivo da parte del soggetto richiedente.

Titolo II – Livelli specifici e generali di qualità commerciale dei servizi gas

Articolo 47
Livelli specifici di qualità commerciale

47.1 I livelli specifici di qualità commerciale del servizio di distribuzione sono definiti nella tabella H.

Tabella H – Livelli specifici di qualità commerciale del servizio di distribuzione

Indicatore	Clienti finali con gruppo di misura fino alla classe G 25	Clienti finali con gruppo di misura dalla classe G 40
Tempo massimo di preventivazione, di cui all'Articolo 35, per l'esecuzione di lavori semplici	15 giorni lavorativi	
Tempo massimo di preventivazione, di cui all'Articolo 35, per l'esecuzione di lavori complessi	40 giorni lavorativi	
Tempo massimo di esecuzione di lavori semplici di cui all'Articolo 36	10 giorni lavorativi	15 giorni lavorativi
Tempo massimo di attivazione della fornitura di cui all'Articolo 38	10 giorni lavorativi	15 giorni lavorativi
Tempo massimo di disattivazione della fornitura su richiesta del cliente finale di cui all'Articolo 39	5 giorni lavorativi	7 giorni lavorativi
Tempo massimo di riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per morosità di cui all'Articolo 40	2 giorni feriali	
Tempo massimo di verifica della pressione di fornitura di cui all'Articolo 41	10 giorni lavorativi	
Fascia di puntualità per appuntamenti di cui all'Articolo 44 (inclusi gli appuntamenti posticipati di cui Articolo 45)	2 ore	

47.2 I livelli specifici di qualità commerciale sono calcolati:

a) su base impresa distributrice, se l'impresa distributrice fornisce il servizio in un territorio compreso in una sola provincia;

b) su base provinciale, se l'impresa distributrice fornisce il servizio in un territorio compreso da più province.

Articolo 48
Livelli generali di qualità commerciale

48.1 I livelli generali di qualità commerciale del servizio di distribuzione sono definiti nella tabella I.

Tabella I - Livelli generali di qualità commerciale del servizio di distribuzione

Indicatore	Livello generale
Percentuale minima di richieste di esecuzione di lavori complessi realizzati entro il tempo massimo di 60 giorni lavorativi di cui all'Articolo 37	85%
Percentuale minima di esiti di verifiche del gruppo di misura su richiesta del cliente finale comunicati entro il tempo massimo di 10 giorni lavorativi di cui all'Articolo 41	90%
Percentuale minima di gruppi di misura sostituiti entro 10 giorni lavorativi dalla data di comunicazione al venditore del resoconto della verifica di cui all'Articolo 41	90%
Percentuale minima di risposte motivate a reclami scritti o a richieste scritte di informazioni relativi al servizio di distribuzione comunicate entro il tempo massimo di 20 giorni lavorativi di cui all' Articolo 43	90%

48.2 I livelli generali di qualità commerciale sono calcolati sulle basi territoriali previste dal precedente Articolo 47, comma 47.2.

Articolo 49
Cause di mancato rispetto dei livelli specifici e generali di qualità

49.1 Le cause di mancato rispetto dei livelli specifici e generali di qualità sono classificate in:
- a) cause di forza maggiore, intese come atti di autorità pubblica, eventi naturali eccezionali per i quali sia stato dichiarato lo stato di calamità dall'autorità competente, scioperi, mancato ottenimento di atti autorizzativi;
- b) cause imputabili al cliente finale o a terzi, quali la mancata presenza del cliente finale ad un appuntamento concordato con l'impresa distributrice per l'effettuazione di sopralluoghi necessari all'esecuzione della prestazione richiesta o per l'esecuzione della prestazione stessa, ovvero danni o impedimenti provocati da terzi;
- c) cause imputabili all'impresa distributrice, intese come tutte le altre cause non indicate alle precedenti lettere a) e b).

49.2 Per le prestazioni le cui cause di mancato rispetto dei livelli specifici e generali di qualità rientrano nelle classi di cui al precedente comma, lettere a) e b), l' impresa distributrice documenta la causa del mancato rispetto.

Titolo III – Indennizzi automatici

Articolo 50
Casi di indennizzo automatico

50.1 In caso di mancato rispetto dei livelli specifici di qualità definiti dal precedente Articolo 47, l'indennizzo automatico è corrisposto dall'impresa distributrice al richiedente che ha richiesto la prestazione all'impresa distributrice medesima.

50.2 Gli indennizzi automatici base sono definiti, per ciascuna tipologia di utenza, nella tabella L, e, ad esclusione degli indennizzi relativi al mancato rispetto della fascia di puntualità degli appuntamenti, sono crescenti in relazione al ritardo nell'esecuzione della prestazione come indicato di seguito:

a) se l'esecuzione della prestazione avviene oltre lo standard, ma entro un tempo doppio dello standard a cui si riferisce la prestazione, è corrisposto l'indennizzo automatico base;

b) se l'esecuzione della prestazione avviene oltre un tempo doppio dello standard cui si riferisce la prestazione, ma entro un tempo triplo, è corrisposto il doppio dell'indennizzo automatico base;

c) se l'esecuzione della prestazione avviene oltre un tempo triplo dello standard cui si riferisce la prestazione è corrisposto il triplo dell'indennizzo automatico base.

Tabella L – Indennizzi automatici base per mancato rispetto dei livelli specifici di qualità

	Clienti finali con gruppo di misura fino alla classe G 6	**Clienti finali con gruppo di misura dalla classe G 10 alla classe G 25**	**Clienti finali con gruppo di misura dalla classe G 40**
Mancato rispetto del tempo massimo di preventivazione, di cui all'Articolo 35, per l'esecuzione di lavori semplici	euro 30,00	euro 60,00	euro 120,00
Mancato rispetto del tempo massimo di preventivazione, di cui all'Articolo 35, per l'esecuzione di lavori complessi	euro 30,00	euro 60,00	euro 120,00
Mancato rispetto del tempo massimo di esecuzione di lavori semplici di cui all'Articolo 36	euro 30,00	euro 60,00	euro 120,00
Mancato rispetto del tempo massimo di attivazione della fornitura di cui all'Articolo 38	euro 30,00	euro 60,00	euro 120,00
Mancato rispetto del tempo massimo di disattivazione della fornitura su richiesta del cliente finale di cui all' Articolo 39	euro 30,00	euro 60,00	euro 120,00
Mancato rispetto del tempo massimo di riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per morosità di cui all'Articolo 40	euro 30,00	euro 60,00	euro 120,00
Mancato rispetto del tempo massimo per la verifica della pressione di fornitura di cui all'Articolo 42	euro 30,00	euro 60,00	euro 120,00
Mancato rispetto della fascia di puntualità per appuntamenti di cui all'Articolo 44 (inclusi gli appuntamenti posticipati di cui Articolo 45)	euro 30,00	euro 60,00	euro 120,00

Articolo 51
Casi di esclusione del diritto all'indennizzo automatico

51.1 L'impresa distributrice non è tenuta a corrispondere gli indennizzi automatici di cui al precedente Articolo 50 qualora il mancato rispetto dei livelli specifici di qualità definiti dal precedente Articolo 47 sia riconducibile ad una delle cause di cui al precedente Articolo 49, comma 49.1, lettere a) e b).

51.2 L'impresa distributrice non è tenuta a corrispondere gli indennizzi automatici di cui al precedente Articolo 50 qualora il richiedente non sia in regola con gli eventuali pagamenti dovuti all'impresa distributrice per l'effettuazione della prestazione richiesta.

51.3 Qualora il richiedente richieda che l'appuntamento posticipato di cui al precedente Articolo 45, comma 45.3, sia fissato in data successiva di oltre sessanta giorni solari rispetto alla data di richiesta della prestazione, l'impresa distributrice non è tenuta a corrispondere l'indennizzo automatico previsto dal precedente Articolo 50 nel caso di mancato rispetto della fascia di puntualità.

51.4 Il riconoscimento dell'indennizzo per mancato rispetto della fascia di puntualità degli appuntamenti non è motivo di esclusione dal riconoscimento, ove dovuto, dell'indennizzo per mancato rispetto degli altri standard specifici di tempestività.

Articolo 52
Modalità di corresponsione al richiedente dell'indennizzo automatico

52.1 Gli indennizzi automatici di cui al precedente Articolo 50, ove non esclusi ai sensi del precedente Articolo 51, sono corrisposti dall'impresa distributrice al richiedente la prestazione entro 30 giorni solari dalla data di effettuazione della prestazione richiesta o al più tardi a partire dal triplo del tempo dello standard, esclusi gli indennizzi automatici relativi al mancato rispetto della fascia di puntualità degli appuntamenti, per i quali il medesimo termine decorre dalla data dell'appuntamento.

52.2 Per i soli indennizzi automatici relativi al mancato rispetto della fascia di puntualità degli appuntamenti, i termini di cui al precedente comma decorrono dalla data dell'appuntamento.

52.3 In caso di mancata corresponsione dell'indennizzo automatico da parte dell'impresa distributrice entro 6 mesi a partire dalla data di effettuazione della prestazione richiesta, o al più tardi a partire dal triplo del tempo dello standard in caso di mancata effettuazione della prestazione, la corresponsione dell'indennizzo automatico dovrà avvenire in misura pari a tre volte l'indennizzo dovuto. L'indennizzo automatico deve comunque essere corrisposto entro 7 mesi dalla data di effettuazione della prestazione richiesta.

Titolo IV– Obblighi di registrazione e di comunicazione

Articolo 53
Registrazione di informazioni e di dati di qualità commerciale

53.1 L'impresa distributrice predispone strumenti, anche informatici, al fine di registrare le informazioni e i dati concernenti le prestazioni di qualità commerciale regolate dalla Sezione III della presente RQDG.

53.2 Per ogni richiesta di prestazione di sua competenza l'impresa distributrice registra:
a) il codice di rintracciabilità con cui l'impresa distributrice identifica la richiesta di prestazione o la conferma della richiesta delle verifiche di cui ai precedenti Articolo 41 e Articolo 42;
b) il codice con cui l'impresa distributrice individua la prestazione;
c) il codice identificativo del punto di riconsegna (PDR);
d) la tipologia di utenza;
e) la data di ricevimento della richiesta di prestazione o della conferma della richiesta delle verifiche di cui ai precedenti Articolo 41 e Articolo 42;
f) le date di richiesta degli atti autorizzativi e le date di ottenimento degli atti stessi;
g) la data di esecuzione della prestazione;
h) la causa, tra quelle indicate dal precedente Articolo 49, dell'eventuale mancato rispetto del livello specifico di qualità previsto per la prestazione richiesta;
i) il motivo e la data dell'eventuale venir meno dell'obbligo di dar seguito alla richiesta di prestazione;
j) il codice dell'eventuale appuntamento con il cliente finale di cui al precedente Articolo 44, comma 44.1, inclusi gli appuntamenti posticipati di cui all'Articolo 45;
k) l'eventuale indicazione che l'appuntamento di cui alla lettera precedente è posticipato per richiesta del richiedente;
l) l'ammontare dell'eventuale indennizzo corrisposto.

53.3 Per ogni appuntamento con il cliente finale di cui al precedente Articolo 44, inclusi gli appuntamenti posticipati di cui al precedente Articolo 45, comma 45.3, l'impresa distributrice registra:
a) il codice di rintracciabilità con cui l'impresa distributrice identifica l'appuntamento;
b) il codice identificativo del punto di riconsegna (PDR);
c) il codice di rintracciabilità con cui l'impresa distributrice identifica la richiesta di prestazione o la conferma della richiesta delle verifiche di cui ai precedenti Articolo 41 e Articolo 42, alla quale si riferisce l'appuntamento;
d) la data proposta dall'impresa distributrice per l'appuntamento;
e) la data, l'ora di inizio e l'ora di fine della fascia di puntualità ed il luogo dell'appuntamento;
f) la data e l'ora di effettiva presentazione dell'impresa distributrice all'appuntamento nel luogo concordato;
g) il rispetto o meno dell'appuntamento con il cliente finale;
h) l'eventuale assenza del cliente finale all'appuntamento durante la fascia di puntualità di cui alla precedente lettera d);
i) la causa, tra quelle indicate dal precedente Articolo 49, dell'eventuale mancato rispetto della fascia massima di puntualità fissata dal precedente Articolo 47, comma 47.1;
j) la data e le cause dell'eventuale annullamento dell'appuntamento;
k) l'ammontare dell'eventuale indennizzo corrisposto.

Articolo 54
Verificabilità delle informazioni e dei dati registrati

54.1 Al fine di consentire l'effettuazione di controlli per accertare la veridicità delle informazioni e dei dati comunicati e assicurare il rispetto delle disposizioni contenute nella Sezione III della presente RQDG, l'impresa distributrice:
a) mantiene gli strumenti di cui al precedente Articolo 53, comma 53.1, continuamente aggiornati con le informazioni e i dati richiesti;
b) assicura la verificabilità delle informazioni e dei dati registrati mediante un adeguato sistema di collegamento, anche informatico, tra archivi commerciali, archivi tecnici e mediante ogni altra documentazione ritenuta necessaria;
c) conserva in modo ordinato ed accessibile tutta la documentazione necessaria per assicurare la verificabilità delle informazioni e dei dati registrati, per un periodo non inferiore a tre anni solari successivi a quello della registrazione.

Articolo 55
Comunicazione dell'impresa distributrice all'Autorità e pubblicazione delle informazioni e dei dati forniti

55.1 Entro il 31 marzo di ogni anno, l'impresa distributrice comunica all'Autorità, per ciascuna tipologia di utenza, il numero totale di clienti finali al 31 dicembre dell'anno precedente a quello di comunicazione distinguendo tra clienti finali non alimentati in BP ed alimentati in BP, questi ultimi suddivisi per tipologia di utenza. Entro la stessa data e in modo contestuale, l'impresa distributrice con più di 5.000 clienti finali serviti al 31 dicembre dell'anno precedente a quello di riferimento comunica le informazioni e i dati di cui ai successivi commi da 55.2 a 55.4. I dati relativi ai comuni per i quali è in corso il periodo di subentro o di avviamento nell'anno di riferimento non devono essere comunicati.
Nel caso di superamento della soglia sopra indicata, i corrispondenti obblighi di attuazione decorrono dall'1 gennaio dell'anno successivo a quello di superamento della soglia. Nel caso di rientro al di sotto della soglia sopra indicata, la decadenza dei corrispondenti obblighi decorre dall'1 gennaio dell'anno successivo a quello di rientro al di sotto della soglia.

55.2 In relazione alle prestazioni di qualità commerciale regolate dalla Sezione III della presente RQDG eseguite nell'anno precedente a quello in cui avviene la comunicazione all'Autorità, l'impresa distributrice comunica per le prestazioni di sua competenza:
a) per ogni tipologia di utenza e per ogni prestazione soggetta a livelli specifici:
(i) il numero totale delle richieste di prestazioni;
(ii) il numero totale delle richieste di prestazioni, per le quali l'impresa distributrice non abbia rispettato il livello specifico di qualità, suddividendo le richieste medesime in base alle cause di cui al precedente Articolo 49;
(iii) il tempo effettivo medio di esecuzione delle prestazioni, calcolato sulla base dei tempi effettivi di esecuzione sia delle prestazioni per le quali sia stato rispettato il livello specifico di qualità, sia delle prestazioni per le quali tale livello non sia stato rispettato per le cause di cui al precedente Articolo 49, comma 49.1, lettera c);

b) per ogni tipologia di utenza e per ogni prestazione alla quale si applicano l'Articolo 44 e l'Articolo 45:
   (i) il numero totale di appuntamenti con il cliente finale di cui al precedente Articolo 44, comma 44.1;
   (ii) il numero totale di appuntamenti posticipati di cui al precedente Articolo 45, comma 45.3;
   (iii) il numero totale di appuntamenti con il cliente finale di cui al precedente Articolo 44, comma 44.1, per i quali l'impresa distributrice non abbia rispettato la fascia di puntualità concordata con il richiedente, suddividendo gli appuntamenti medesimi in base alle cause di cui al precedente Articolo 49;
   (iv) il numero totale di appuntamenti posticipati di cui al precedente Articolo 45, comma 45.3, per i quali l'impresa distributrice non abbia rispettato la fascia di puntualità concordata con il richiedente suddividendo gli appuntamenti medesimi in base alle cause di cui al precedente Articolo 49;

c) per ogni tipologia di utenza e per ogni prestazione soggetta a livelli generali:
   (i) il numero totale delle richieste di prestazioni;
   (ii) il numero totale delle richieste di prestazioni per le quali l'impresa distributrice non abbia rispettato il tempo massimo previsto per ciascuna prestazione, classificando le richieste o le conferme medesime in base alle cause di cui al precedente Articolo 49;
   (iii) il tempo effettivo medio di esecuzione delle prestazioni, calcolato sulla base dei tempi effettivi di esecuzione sia delle prestazioni per le quali sia stato rispettato il tempo massimo previsto per ciascuna prestazione, sia delle prestazioni per le quali tale tempo massimo non sia stato rispettato per le cause di cui al precedente Articolo 49, comma 49.1, lettera c).

55.3 In relazione alle prestazioni di cui ai precedenti Articolo 41 e Articolo 42, eseguite nell'anno precedente a quello in cui avviene la comunicazione all'Autorità, l'impresa distributrice comunica:

a) il numero totale di conferme delle richieste di verifica del gruppo di misura e il numero totale di conferme delle richieste di verifica della pressione di fornitura;
b) il tempo medio effettivo delle prestazioni calcolato sulla base dei tempi effettivi di esecuzione sia delle prestazioni per le quali sia stato rispettato il tempo massimo previsto per ciascuna prestazione, sia delle prestazioni per le quali tale tempo massimo non sia stato rispettato per le cause di cui al precedente Articolo 49, comma 49.1, lettera c);
c) il numero di conferme delle richieste di verifica del gruppo di misura e il numero di conferme delle richieste di verifica della pressione di fornitura, a seguito delle quali le verifiche abbiano accertato il mancato rispetto della normativa tecnica vigente, nonché i tempi entro i quali l'impresa distributrice ha provveduto alla sostituzione del gruppo di misura o alla realizzazione degli interventi per ripristinare valori corretti della pressione di fornitura.

55.4 In relazione alla corresponsione di indennizzi automatici di cui al precedente Articolo 50, limitatamente agli indennizzi corrisposti nell'anno precedente a quello di comunicazione all'Autorità, l'impresa distributrice comunica per ogni tipologia di utenza e per ogni livello specifico di qualità di sua competenza:

a) il numero totale degli indennizzi corrisposti;
b) l'ammontare complessivo degli indennizzi corrisposti.

55.5 L'Autorità può utilizzare le informazioni ed i dati di cui ai commi precedenti ai fini della loro pubblicazione, anche comparativa.

Articolo 56
Informazioni delle imprese distributrici ai richiedenti

56.1 In occasione della richiesta di prestazioni soggette a livelli specifici di qualità da parte di richiedenti, che non siano venditori, l'impresa distributrice fornisce ai richiedenti informazioni per quanto concerne i livelli specifici, le fasce di puntualità per gli appuntamenti con il cliente finale e gli indennizzi automatici previsti in caso di mancato rispetto dei medesimi livelli. L'impresa distributrice fornisce tali informazioni ai venditori in occasione della prima richiesta di prestazione per conto del cliente finale e, successivamente, almeno una volta all'anno ed in occasione di ogni eventuale aggiornamento dei livelli specifici e/o dei livelli generali e/o degli indennizzi automatici.

56.2 In occasione della richiesta di una prestazione soggetta a livelli specifici e generali di qualità l'impresa distributrice comunica al richiedente il codice di rintracciabilità di cui all'Articolo 53, comma 53.2, lettera a).

56.3 L'impresa distributrice, nel caso di richiesta di preventivo per l'esecuzione di lavori semplici o complessi, comunica al richiedente, in occasione della richiesta, i dati necessari per la predisposizione del preventivo di cui all'Articolo 35, comma 35.5.

56.4 L'impresa distributrice pubblica nel proprio sito internet i dati necessari per la predisposizione su richiesta di un richiedente del preventivo per l'esecuzione di lavori semplici o complessi di cui all'Articolo 35, comma 35.5.

Articolo 57
Livelli specifici e generali di qualità definiti dall'impresa distributrice

57.1 Qualora l'impresa distributrice definisca propri standard specifici e generali di qualità commerciale, tali standard devono comportare livelli di qualità non inferiori a quelli definiti dall'Articolo 47 e dall'Articolo 48, ovvero riguardare prestazioni non previste dalla presente RQDG.

57.2 Qualora l'impresa distributrice definisca standard specifici di qualità commerciale ai sensi del comma 57.1, a tali standard in caso di mancato rispetto corrispondono indennizzi automatici di entità non inferiore, per ciascuna tipologia di utenza, a quella definita dall'Articolo 50.

57.3 Ai fini della valutazione del mancato rispetto sia degli standard definiti dall'impresa distributrice, sia degli obblighi di registrazione di cui all'Articolo 53, di comunicazione all'Autorità di cui all'Articolo 55, e di informazione di cui all'Articolo 56, l'impresa distributrice che definisce propri standard di qualità fa riferimento a tali standard anziché ai corrispondenti livelli di qualità definiti dall'Articolo 47 e dall'Articolo 48.

57.4 L'impresa distributrice che definisce propri standard di qualità commerciale informa l'Autorità con la comunicazione di cui all'Articolo 55, comma 55.1.

SEZIONE IV

VERIFICA DEI DATI DI QUALITÀ

Titolo I – Modalità di effettuazione dei controlli dei dati di qualità

Articolo 58
Ambito di applicazione

58.1 La Sezione IV della presente RQDG:

a) definiscono la procedura semplificata di verifica dei dati di qualità comunicati dalle imprese distributrici all'Autorità in attuazione di quanto previsto dalla presente RQDG;

b) si applicano alle imprese distributrici tenute all'attuazione della presente RQDG.

58.2 L'Autorità si riserva la facoltà di effettuare controlli di altro tipo rispetto a quelli definiti dalla Sezione IV della presente RQDG, anche a campione, per accertare la veridicità di tutti i dati ed informazioni comunicati dalle imprese distributrici i ai fini del rispetto delle disposizioni della presente RQDG.

58.3 E' fatta salva la facoltà dell'Autorità di avviare un procedimento nei confronti delle imprese distributrici per l'irrogazione al medesimo delle sanzioni previste dall'Articolo 2, comma 20, lettera c), della legge n. 481/95 per mancato adempimento degli obblighi di servizio previsti dalla presente RQDG sulla base degli elementi raccolti nei controlli di cui al precedente comma, dei controlli effettuati con la metodologia definita dalla Sezione IV della presente RQDG o degli ulteriori controlli di cui all'Articolo 68, comma 68.5.

Articolo 59
Modalità di effettuazione dei controlli dei dati di qualità

59.1 Il controllo dei dati di qualità riguardano gli eventi di sicurezza e/o le prestazioni di qualità commerciale del servizio gas.

59.2 Gli eventi di sicurezza del servizio gas, oggetto di un controllo dei dati di qualità, sono:

a) le richieste di pronto intervento mediante chiamata telefonica di cui all'Articolo 10;
b) le dispersioni localizzate;
c) le misure effettuate del potenziale di protezione catodica per impianti di distribuzione con parti di rete in acciaio;
d) le misure effettuate del grado di odorizzazione del gas.
e)

59.3 Le prestazioni di qualità commerciale del servizio gas, oggetto di un controllo dei dati di qualità, sono tutte le prestazioni di qualità commerciale del servizio gas che richiedono o meno un appuntamento con il cliente finale.

59.4 L'Autorità comunica all'impresa distributrice, tramite lettera inviata dai propri uffici via fax o telematica, la data di effettuazione del controllo dei dati di qualità con un preavviso non inferiore a 3 (tre) giorni lavorativi; nella comunicazione vengono indicati:

a) gli eventi di sicurezza e/o le prestazioni di qualità commerciale oggetto del controllo;
b) l'anno interessato dalla verifica, precisando per quale anno, dei tre anni precedenti a quello di invio della comunicazione, viene effettuato il controllo dei dati di qualità;
c) per quali impianti di distribuzione e/o per quali province viene effettuato il controllo dei dati di qualità.

59.5 L'impresa distributrice, entro il giorno lavorativo successivo a quello di ricevimento della lettera di comunicazione di cui al comma precedente, sulla base delle informazioni contenute in tale lettera, comunica all'Autorità via fax o telematica il recapito presso il quale rende disponibile la documentazione necessaria per l'effettuazione del controllo dei dati di qualità.

59.6 In sede di controllo l'impresa distributrice fornisce su supporto elettronico:

a) relativamente agli eventi di sicurezza oggetto del controllo:
   (i) per le richieste di pronto intervento mediante chiamata telefonica di cui all'Articolo 10, un elenco contenente per ogni intervento i campi indicati in tabella M;
   (ii) per le dispersioni localizzate, un elenco contenente per ogni dispersione localizzata i campi indicati in tabella N;
   (iii) per le misure del potenziale di protezione catodica per impianti di distribuzione con parti di rete in acciaio, un elenco contenente per ogni misura del potenziale di protezione catodica i campi indicati in tabella O;
   (iv) per le misure del grado di odorizzazione del gas, un elenco contenente per ogni misura del grado di odorizzazione i campi indicati in tabella P;
b) relativamente alle prestazioni di qualità commerciale oggetto del controllo un elenco contenente per ogni richiesta di prestazione i campi indicati nelle tabelle Q e R.

Gli elenchi di cui sopra sono acquisiti dall'Autorità per eventuali successive verifiche dei dati di qualità. Dagli elenchi di cui sopra, ciascuno dei quali costituisce la popolazione dei relativi eventi di sicurezza e/o delle relative prestazioni di qualità commerciale, viene estratto, con campionamento casuale semplice, un campione di eventi di sicurezza e/o di prestazioni di qualità commerciale da sottoporre al controllo dei dati di qualità.

59.7 L'impresa distributrice che non fornisce gli elenchi di cui al precedente comma entro un tempo massimo fissato in 4 (quattro) ore dall'avvio delle attività ispettive, entro 15 (quindici) giorni solari dalla data di completamento del controllo comunica all'Autorità le motivazioni, supportate da idonea documentazione, della mancata consegna di tali elenchi.

59.8 I numeri degli eventi di sicurezza e/o delle prestazioni di qualità commerciale riportati negli elenchi di cui al comma 59.6 devono essere coerenti con i relativi dati comunicati dall'impresa distributrice all'Autorità. Nel caso in cui si riscontrassero eventuali discrepanze l'impresa distributrice dovrà fornire ai controllori la motivazione documentata delle difformità in assenza della quale il valore complessivo della popolazione utilizzato per il calcolo delle penalità di cui all'Articolo 68 sarà il più elevato tra quello comunicato dall'impresa distributrice all'Autorità e quello fornito in sede di controllo.

Tabella M – Campi dell'elenco pronto intervento

						Classificazione richiesta di pronto intervento					Inizio Pronto intervento		Effettivo intervento sul luogo	
N. Progr	**Tipologia prestazione** (indicare Pronto intervento)	**Codice richiesta**	**Tempo effettivo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento** (min)	**Tipologia di pronto intervento** (1=sull'impianto di distribuzione ; 2- a valle del punto di consegna)	**Mancato rispetto livello generale** (1=per cause di forza maggiore/2=per cause cliente finale o terzi /3- per causa impresa distributrice)	**Dispersione di gas da rete di distribuzione, da impianti di derivazione di utenza, da gruppi di misura**	**Interruzione della fornitura di gas**	**Irregolarità della fornitura di gas**	**Danneggiamento della rete di distribuzione, degli impianti di derivazione di utenza e dei gruppi di misura, in assenza di dispersione**	**Dispersione di gas a valle del punto di riconsegna e sulla eventuale parte di impianto di derivazione di utenza che non è gestita dall'impresa distributrice o di proprietà di quest'ultima**	**Data chiamata telefonica** (gg/mm/aa)	**Ora chiamata telefonica** (hh:mm)	**Data di arrivo del personale** (gg/mm/aa)	**Ora di arrivo** (hh:mm)

Tabella N – Campi dell'elenco dispersioni

N. Progr.	**Origine della localizzazione della dispersione** (1 a seguito di ispezioni programmate; 2 segnalazione di terzi)	**Codice univoco della dispersione**	**Data di localizzazione della dispersione** (gg/mm/aa)	**Luogo ove è stata localizzata la dispersione**	**Riferimenti cartografici del luogo della dispersione in caso di dispersione su rete**	**Classificazione della dispersione** (1 per A1; 2 per A2; 3 per B; 4 per C)	**Tipologia di pressione del punto di localizzazione** (1 AP/MP; 2 BP)	**Tipologia di impianto del punto di localizzazione** (1 rete; 2 derivazione utenza interrata; 3 derivazione utenza aerea; 4 gruppo di misura)	**Data di eliminazione della dispersione** (gg/mm/aa)

Tabella O – Campi dell'elenco protezione catodica

N. Progr.	**Modalità di effettuazione delle misure** (1 in continuo; 2 non in continuo)	**Codice univoco del punto di misura**	**Data di effettuazione della misura** (gg/mm/aa)	**Esito del controllo del potenziale** (1 conforme; 2 non conforme)

Tabella P – Campi dell'elenco odorizzazione

N. Progr.	**Codice univoco del punto di misura**	**Data di effettuazione della misura** (gg/mm/aa)	**Esito del controllo del grado di odorizzazione** (1 conforme; 2 non conforme)

Tabella Q – Campi dell'elenco di prestazioni di qualità commerciale

						Atto autorizzativo		Sospensione					
N. Progr.	**Tipologia prestazione** (ad esempio: Preventivazione per esecuzione di lavori semplici)	**Codice di rintracciabilità richiesta prestazione**	**Tipologia utenza** (1 = fino alla classe G 6 compresa/ **2** – dalla classe G 10 compresa alla classe G 25 compresa/ **3** – dalla classe G 40 compresa)	**PDR**	**Data ricevimento richiesta prestazione** (gg/mm/aa)	**Data richiesta atto autorizzativo richiesto per ultimo** (gg/mm/aa)	**Data ottenimento atto autorizzativo ottenuto per ultimo** (gg/mm/aa)	**Data inizio sospensione** (gg/mm/aa)	**Data fine sospensione** (gg/mm/aa)	**Data esecuzione prestazione** (gg/mm/aa)	**Mancato rispetto livello specifico di riferimento** (1=per cause di forza maggiore/2=per cause cliente finale o terzi/3=per causa impresa distributrice)	**Tempo effettivo rilevato come da Articolo 46** (cifra intera)	**Ammontare indennizzo corrisposto** (euro/00)

Tabella R – Campi dell'elenco di prestazioni di qualità commerciale con appuntamento

		Appuntamento			Appuntamento posticipato		Appuntamento effettivo			
N. Progr.	**Codice di rintracciabilità richiesta prestazione**	**Codice app.**	**Data proposta dall'impresa distributrice per l'appuntamento** (gg/mm/aa)	**Ora o fascia di puntualità proposta dall'impresa distributrice** (hh:mm)	**Data proposta dal richiedente per l'appuntamento con l'impresa distributrice** (gg/mm/aa)	**Ora o fascia di puntualità proposta dal richiedente** (hh:mm)	**Data appuntamento effettivo** (gg/mm/aa)	**Ora o fascia di puntualità effettiva** (hh:mm)	**Mancato rispetto livello specifico di riferimento** (1=per cause di forza maggiore/2=per cause cliente finale o terzi/3=per causa impresa distributrice)	**Ammontare indennizzo corrisposto** (euro/00)

Titolo II – Validazione e verifica di conformità dei dati di qualità

Articolo 60
Validazione dei dati

60.1 In tabella S sono indicati gli elementi, per gli eventi di sicurezza e per le diverse tipologie di prestazioni di qualità commerciale, in assenza dei quali l'evento di sicurezza o la prestazione di qualità commerciale esaminato/a viene classificato/a non valido/a.

Tabella S – Elementi di validazione

		Elementi indispensabili per la validazione
Sicurezza del servizio gas		Rapporto di effettuazione dell'evento di sicurezza
Qualità commerciale del servizio gas	Richiesta di preventivo	Copia del preventivo
	Prestazione soggetta ad indennizzo automatico diversa dalla richiesta di preventivo	Copia della documentazione (anche informatica) attestante l'esecuzione della prestazione
	Richiesta di esecuzione di lavori complessi	
	Richiesta di verifica del gruppo di misura o della pressione di fornitura	Copia del resoconto della verifica
	Reclami scritti o richieste scritte di informazioni	Copia della risposta motivata

60.2 Nel caso in cui gli elementi per la validazione di cui al precedente comma non riportino il codice univoco dell'evento di sicurezza o il codice di rintracciabilità della prestazione di qualità commerciale oppure nel caso in cui tale codice non coincida con quello riportato negli elenchi forniti dall'impresa distributrice, i relativi eventi o le relative prestazioni vengono classificati non validi. Nel caso in cui tale codice non coincida con quello riportato negli elenchi forniti dall'impresa distributrice è fatta salva la facoltà per l'impresa distributrice di chiarire in sede di controllo quali siano le regole per la composizione del codice riportato negli elenchi e di fornire eventuali tabelle per la decodifica dei codici, ferma restando la necessità di individuazione univoca dell'evento di sicurezza o della prestazione di qualità commerciale.

Articolo 61
Criteri di conformità dei dati validi

61.1 Ogni evento di sicurezza o prestazione di qualità commerciale classificato/a come valido/a secondo quanto disposto dall'Articolo 60, comma 60.1, viene sottoposto a verifica di conformità mediante uno o più dei seguenti criteri:

- corrispondenza;
- completezza;
- correttezza dell'indennizzo;
- documentabilità delle cause;
- esattezza del tempo.

L'evento di sicurezza o la prestazione di qualità commerciale che non supera positivamente anche uno solo dei precedenti criteri viene classificato/a come non conforme.

61.2 Gli eventi di sicurezza classificati validi secondo quanto disposto dall'Articolo 60, comma 60.1 sono sottoposti:

a) alla verifica in sequenza dei criteri di corrispondenza, documentabilità delle cause (solo per mancato rispetto del tempo massimo di 60 minuti per le cause indicate dall'Articolo 49, comma 49.1, lettere a) e b) ed esattezza del tempo di effettuazione della prestazione nel caso di chiamata telefonica per pronto intervento per la quale sia stato rispettato il tempo massimo di 60 minuti;

b) alla verifica del solo criterio di corrispondenza nel caso di:
   (i) dispersioni localizzate a seguito di ispezioni della rete;
   (ii) dispersioni localizzate a seguito di segnalazioni di terzi;
   (iii) misure del potenziale di protezione catodica;
   (iv) misure del grado di odorizzazione del gas.

61.3 Le prestazioni di qualità commerciale classificate valide secondo quanto disposto dall'Articolo 60, comma 60.1 sono sottoposte:

a) nel caso di richiesta di preventivo, alla verifica in sequenza dei criteri di:
   (i) corrispondenza;
   (ii) completezza;
   (iii) correttezza dell'indennizzo automatico (solo per mancato rispetto del relativo livello specifico per le cause indicate dall'Articolo 49, comma 49.1, lettera c));
   (iv) documentabilità delle cause (solo per mancato rispetto del relativo livello specifico per le cause indicate dall'Articolo 49, comma 49.1, lettere a) e b));
   (v) esattezza del calcolo del tempo di effettuazione della prestazione (solo se la prestazione è effettuata entro il tempo indicato dallo standard);

b) nel caso di prestazioni diverse dalla richiesta di preventivo vale quanto definito alla precedente lettera a), con la sola esclusione della verifica di completezza.

Articolo 62

Verifica di corrispondenza

62.1 La verifica di corrispondenza accerta, per l'evento di sicurezza o la prestazione di qualità commerciale esaminato/a, la corrispondenza e la coerenza tra i dati riportati nel relativo elenco fornito dall'impresa distributrice di cui al comma 59.6 e i documenti operativi di riscontro.

Articolo 63

Verifica di completezza

63.1 Il criterio di completezza si applica esclusivamente alle richieste di preventivo per l'esecuzione di lavori semplici o complessi di cui all'Articolo 35.

63.2 La verifica di completezza accerta, per la richiesta di preventivo per l'esecuzione di lavori semplici o complessi esaminata, la completezza delle informazioni fornite ai richiedenti previste dall'Articolo 35, comma 35.2; la verifica non ha esito positivo qualora il preventivo risulti mancante anche di uno solo dei dati indicati dall'Articolo 35, comma 35.2, dalla lettera a) alla lettera j), nel caso in cui sia possibile eseguire i lavori richiesti, o il dato indicato dall'Articolo 35, comma 35.2, lettera k), nel caso in cui non sia possibile eseguire i lavori richiesti.

Articolo 64

Verifica di correttezza dell'indennizzo automatico

64.1 Il criterio di correttezza dell'indennizzo automatico si applica esclusivamente alle prestazioni di qualità commerciale soggette a livelli specifici di cui all'Articolo 47 o definiti dall'impresa distributrice di cui all'Articolo 57.

64.2 La verifica di correttezza dell'indennizzo automatico, per la prestazione di qualità commerciale esaminata, accerta che l'impresa distributrice abbia correttamente provveduto al pagamento al richiedente dell'indennizzo automatico, ove dovuto; la verifica non ha esito positivo anche in uno solo dei seguenti casi:

- importo corrisposto al richiedente diverso da quello previsto dall'Articolo 50, comma 50.2, per la tipologia di utenza alla quale si riferisce la prestazione esaminata, solo se a svantaggio del cliente finale;
- importo pagato al richiedente non maggiorato correttamente secondo quanto previsto dall'Articolo 50, comma 50.2;
- importo non corrisposto entro il tempo massimo previsto dall'Articolo 52, comma 52.3.

Articolo 65

Verifica di documentabilità delle cause

65.1 Il criterio di documentabilità delle cause si applica esclusivamente alle chiamate telefoniche per pronto intervento di cui all'Articolo 10 e alle prestazioni di qualità commerciale, soggette a livello specifico di cui all'Articolo 47 o soggette a livello generale di cui all'Articolo 48 o definiti dall'impresa distributrice di cui all'Articolo 57.

65.2 La verifica di documentabilità delle cause accerta, per la chiamata telefonica per pronto intervento o per la prestazione di qualità commerciale esaminata, che l'impresa distributrice abbia correttamente documentato i casi di mancato rispetto dei livelli specifici e generali riconducibili alle cause indicate dall'Articolo 49, comma 49.1, lettere a) e b); la verifica non ha esito positivo:

- per le cause indicate dall'Articolo 49, comma 49.1, lettere a), in caso di assenza di atto di Autorità competente o di ente esterno attestante la causa di forza maggiore;
- per le cause indicate dall'Articolo 49, comma 49.1, lettere b) in caso di assenza di documento operativo che attesti il motivo per cui il cliente finale o un soggetto terzo ha impedito il rispetto del livello specifico o generale.

Articolo 66
Verifica di esattezza nel calcolo del tempo di effettuazione della prestazione

66.1 Il criterio di esattezza nel calcolo del tempo di effettuazione della prestazione si applica esclusivamente alle chiamate telefoniche per pronto intervento di cui all'Articolo 10 per le quali sia stato rispettato il tempo massimo di 60 minuti e alle prestazioni di qualità commerciale, soggette a livelli specifici di cui all'Articolo 47 o soggette a livelli generali di cui all'Articolo 48 o definiti dall'impresa distributrice di cui all'Articolo 57 per le quali sia stato rispettato il relativo livello specifico o generale.

66.2 La verifica di esattezza nel calcolo del tempo di effettuazione della prestazione accerta, per la chiamata telefonica per pronto intervento o per la prestazione di qualità commerciale esaminata, la correttezza del tempo riportato nel relativo elenco fornito dall'impresa distributrice di cui all'Articolo 59 comma 59.6 rispetto a quello ricalcolato in base ai documenti operativi.

66.3 Nel caso di impossibilità di verifica di esattezza nel calcolo del tempo, la chiamata telefonica per pronto intervento o la prestazione di qualità commerciale esaminata viene classificata come non conforme.

66.4 Qualora il ricalcolo del tempo di effettuazione della prestazione di qualità commerciale evidenzi un mancato rispetto del relativo livello specifico di cui all'Articolo 47 o definito dall'impresa distributrice di cui all'Articolo 57 o un superamento del tempo massimo previsto dal relativo livello generale di cui all'Articolo 48 o definito dall'impresa distributrice di cui all'Articolo 57, la prestazione di qualità commerciale esaminata viene classificata come non conforme. Nel caso di prestazione soggetta a livello specifico, l'impresa distributrice provvede altresì al pagamento dell'indennizzo automatico al richiedente secondo quanto previsto all'Articolo 52.

66.5 Qualora il ricalcalo del tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento evidenzi il superamento del tempo massimo di 60 minuti, la chiamata per pronto intervento esaminata viene classificata come non conforme.

Titolo III – Stima degli eventi di sicurezza o delle prestazioni di qualità commerciale non validi e non conformi

Articolo 67
Metodologia di stima statistica a partire dal campione esaminato

67.1 Al termine di ogni controllo dei dati di qualità presso l'impresa distributrice, tra gli eventi di sicurezza o le prestazioni di qualità commerciale esaminati sono individuati/e, ai sensi di quanto previsto dall'Articolo 60 e dall'Articolo 61:
a) n_1 eventi di sicurezza o prestazioni di qualità commerciale non validi/e;
b) n_2 eventi di sicurezza o prestazioni di qualità commerciale non conformi.

67.2 A partire da n_1 o da n_2 di cui al precedente comma, dalla dimensione n del campione e dalla dimensione N della popolazione da cui è stato estratto, vengono stimati mediante un modello statistico il numero degli eventi di sicurezza o delle prestazioni di qualità commerciale non validi/e e il numero degli eventi di sicurezza o delle prestazioni di qualità commerciale non conformi per la popolazione di riferimento:
a) N_1 numero degli eventi di sicurezza o prestazioni di qualità commerciale non validi/e;
b) N_2 numero degli eventi di sicurezza o prestazioni di qualità commerciale non conformi.

Il modello statistico di cui sopra stima N_1 e N_2 per mezzo dell'estremo inferiore di un intervallo di confidenza destro di livello 1-α pari al 95%. Lo stimatore N_i è determinato dalla formula seguente:

$$N_i = \min\{M \in [0, N] : P_M(X \geq n_i) > 0{,}05\}$$

dove X è una variabile aleatoria ipergeometrica di parametri N, M, n.
Il programma di calcolo utilizzato per le elaborazioni che implementano il modello statistico di cui sopra è reso disponibile nel sito internet dell'Autorità.

Titolo IV– Penalità per eventi di sicurezza o prestazioni di qualità commerciale non validi e non conformi

Articolo 68
Penalità per eventi di sicurezza o prestazioni di qualità commerciale stimati non validi e non conformi

68.1 Per ciascuno degli N_1 e degli N_2 determinati con la metodologia di cui all'Articolo 67, comma 67.2, l'impresa distributrice è tenuta al pagamento delle seguenti penalità unitarie:
a) per ogni N_1, una penalità unitaria pari a euro 1.000 (mille);
b) per ogni N_2, una penalità unitaria pari a euro 400 (quattrocento).

68.2 Ai fini del calcolo dell'ammontare complessivo della penalità a carico dell'impresa distributrice, sono definite le seguenti franchigie:

a) per N_1, una franchigia dello 0,5%, con arrotondamento al numero intero superiore, rispetto al numero totale di eventi di sicurezza o di prestazioni di qualità commerciale della popolazione di riferimento dalla quale è stato estratto il campione esaminato;

b) per N_2, una franchigia dell'1%, con arrotondamento al numero intero superiore, rispetto al numero totale di eventi di sicurezza o di prestazioni di qualità commerciale della popolazione di riferimento dalla quale è stato estratto il campione esaminato al netto di N_1.

68.3 L'ammontare complessivo della penalità a carico dell'impresa distributrice è pari alla somma delle penalità unitarie di cui al comma 68.1, moltiplicate per i corrispondenti N_1 ed N_2, determinati con la metodologia di cui all'Articolo 67, comma 67.2, e diminuiti delle franchigie di cui al comma 68.2.

68.4 Qualora l'impresa distributrice intenda accettare l'esito del controllo dei dati di qualità, lo stesso, entro i 15 giorni solari successivi alla data di comunicazione da parte dell'Autorità dell'esito del controllo dei dati di qualità, provvede al pagamento della penalità complessiva, ridotta al 25% dell'ammontare calcolato secondo quanto disposto dal comma 68.3, alla Cassa, secondo le modalità definite dalla Cassa medesima. L'impresa distributrice non è tenuta al pagamento qualora l'ammontare complessivo della penalità, ridotto secondo le modalità sopraindicate, sia inferiore a euro 1.000 (mille). L'impresa distributrice comunica all'Autorità entro i 20 giorni solari successivi alla data di comunicazione dell'esito del controllo dei dati di qualità, via fax o telematica, l'avvenuto pagamento della penalità complessiva indicando altresì l'ammontare pagato e gli estremi del pagamento.

68.5 Qualora l'impresa distributrice non intenda accettare l'esito del controllo dei dati di qualità, lo comunica all'Autorità entro i 15 giorni solari successivi alla data di comunicazione da parte dell'Autorità dell'esito del controllo dei dati di qualità. In tal caso l'impresa distributrice:

a) indica nella lettera di comunicazione di cui sopra il recapito presso il quale rende disponibili, per i 120 giorni solari successivi alla data di effettuazione del controllo, i dati e le informazioni necessarie per consentire l'effettuazione di un ulteriore controllo, su tutti o parte di tali dati e informazioni, per accertare la veridicità delle informazioni e dei dati comunicati all'Autorità ed il pieno rispetto delle disposizioni contenute nella presente RQDG in relazione all'impianto di distribuzione o alla provincia per i quali è stato effettuato il controllo dei dati di qualità;

b) non è tenuto al pagamento della penalità complessiva calcolata ai sensi del precedente comma.

L'ulteriore controllo di cui sopra viene effettuato dall'Autorità con un preavviso minimo di 3 (tre) giorni lavorativi.

Articolo 69

Penalità per eventi di sicurezza o prestazioni di qualità commerciale riscontrati non validi o non conformi

69.1 Qualora in esito all'ulteriore controllo di cui all'Articolo 68, comma 68.5, siano riscontrati eventi di sicurezza o prestazioni di qualità commerciale classificati come non validi e/o non conformi in base a quanto disposto dall'Articolo 60 e dall'Articolo 61, l'impresa distributrice è tenuta al pagamento delle penalità unitarie definite dall'Articolo 68, comma 68.1.

69.2 Ai fini del calcolo dell'ammontare complessivo della penalità a carico dell'impresa distributrice si tiene conto delle franchigie definite dall'Articolo 68, comma 68.2.

69.3 L'ammontare complessivo della penalità a carico dell'impresa distributrice è pari alla somma delle penalità unitarie di cui al comma 69.1, moltiplicate per i corrispondenti numeri di eventi di sicurezza o prestazioni di qualità commerciale riscontrati in esito all'ulteriore controllo di cui all'Articolo 68, comma 68.5 e classificati come non validi/e o non conformi, tenuto conto delle franchigie di cui al comma 68.2, con arrotondamento al numero intero superiore. L'impresa distributrice non è tenuta al pagamento della penalità qualora l'ammontare complessivo della penalità sia inferiore a euro 1.000 (mille).

69.4 Fatto salvo quanto disposto dal precedente comma, l'impresa distributrice è tenuta al pagamento della penalità complessiva alla Cassa entro i 15 giorni solari successivi alla data di comunicazione da parte dell'Autorità dell'esito dell'ulteriore controllo di cui all'Articolo 68, comma 68.5, secondo le modalità definite dalla Cassa medesima. L'impresa distributrice comunica all'Autorità entro i 20 giorni solari successivi alla data di comunicazione dell'esito del controllo dei dati di qualità, via fax o telematica, l'avvenuto pagamento della penalità complessiva indicando altresì l'ammontare pagato e gli estremi del pagamento.

SEZIONE V

DISPOSIZIONI TRANSITORIE E FINALI

Titolo I – Disposizioni transitorie e finali

Articolo 70
Disposizioni transitorie per le imprese distributrici di gas naturale

70.1 Per il periodo compreso tra l'1 gennaio 2009 ed il 31 dicembre 2009 sono tenuti al rispetto delle disposizioni contenute nella Sezione III della presente RQDG le imprese distributrici di gas naturale con un numero di clienti finali alimentati in bassa pressione minore o uguale a 3.000, forniti o allacciati, limitatamente alle prestazioni di cui all'Articolo 38 e all'Articolo 40.

70.2 Per l'anno 2009 continua ad applicarsi alle imprese distributrici di gas naturale del Testo integrato della qualità dei servizi gas, di cui all'Allegato A della deliberazione 29 settembre 2004, n. 168/04 e successive modificazioni e integrazioni:

a) la disciplina degli indennizzi automatici prevista dalla Parte III;
b) la disciplina degli appuntamenti prevista dalla Parte III;
c) la metodologia di verifica dei dati di qualità comunicati dalle imprese distributrici all'Autorità prevista dalla Parte IV.

70.3 Le imprese distributrici di gas naturale applicano quanto disposto dall'Articolo 9, dall'Articolo 24, comma 24.1, limitatamente all'indicatore tempo di risposta alla chiamata per pronto intervento, e comma 24.2, dall'Articolo 29, comma 29.9, e dall'Articolo 31, comma 31.9 a partire dall'1 gennaio 2010.

Articolo 71
Conto per la qualità dei servizi gas

71.1 E' istituito presso la Cassa il Conto per la qualità dei servizi gas a cui affluiscono gli importi provenienti dall'applicazione delle penalità previste dall'Articolo 24, comma 24.4, e dall'Articolo 68, comma 68.1.

08A07871

ITALO ORMANNI, *direttore*

ALFONSO ANDRIANI, *redattore*
DELIA CHIARA, *vice redattore*

(G803212/1) Roma, 2008 - Istituto Poligrafico e Zecca dello Stato S.p.A. - S.

MODALITÀ PER LA VENDITA

La «Gazzetta Ufficiale» e tutte le altre pubblicazioni dell'Istituto sono in vendita al pubblico:

— presso l'Agenzia dell'Istituto Poligrafico e Zecca dello Stato S.p.A. in ROMA, piazza G. Verdi, 10 - ☎ 06 85082147;

— presso le librerie concessionarie riportate nell'elenco consultabile sul sito www.ipzs.it, al collegamento rete di vendita (situato sul lato destro della pagina).

L'Istituto conserva per la vendita le Gazzette degli ultimi 4 anni fino ad esaurimento. Le richieste per corrispondenza potranno essere inviate a:

Funzione Editoria - U.O. DISTRIBUZIONE
Attività Librerie concessionarie, Vendita diretta e Abbonamenti a periodici
Piazza Verdi 10, 00198 Roma
fax: 06-8508-4117
e-mail: editoriale@ipzs.it

avendo cura di specificare nell'ordine, oltre al fascicolo di GU richiesto, l'indirizzo di spedizione e di fatturazione (se diverso) ed indicando i dati fiscali (codice fiscale e partita IVA, se titolari) obbligatori secondo il DL 223/2007. L'importo della fornitura, maggiorato di un contributo per le spese di spedizione, sarà versato in contanti alla ricezione.

GAZZETTA UFFICIALE
DELLA REPUBBLICA ITALIANA

CANONI DI ABBONAMENTO ANNO 2009 (salvo conguaglio) (*)

GAZZETTA UFFICIALE - PARTE I (legislativa)

			CANONE DI ABBONAMENTO
Tipo A	Abbonamento ai fascicoli della serie generale, inclusi tutti i supplementi ordinari:		
	(di cui spese di spedizione € 257,04)	- annuale	€ **438,00**
	(di cui spese di spedizione € 128,52)	- semestrale	€ **239,00**
Tipo A1	Abbonamento ai fascicoli della serie generale, inclusi i soli supplementi ordinari contenenti i provvedimenti legislativi:		
	(di cui spese di spedizione € 132,57)	- annuale	€ **309,00**
	(di cui spese di spedizione € 66,28)	- semestrale	€ **167,00**
Tipo B	Abbonamento ai fascicoli della serie speciale destinata agli atti dei giudizi davanti alla Corte Costituzionale:		
	(di cui spese di spedizione € 19,29)	- annuale	€ **68,00**
	(di cui spese di spedizione € 9,64)	- semestrale	€ **43,00**
Tipo C	Abbonamento ai fascicoli della serie speciale destinata agli atti della CE:		
	(di cui spese di spedizione € 41,27)	- annuale	€ **168,00**
	(di cui spese di spedizione € 20,63)	- semestrale	€ **91,00**
Tipo D	Abbonamento ai fascicoli della serie destinata alle leggi e regolamenti regionali:		
	(di cui spese di spedizione € 15,31)	- annuale	€ **65,00**
	(di cui spese di spedizione € 7,65)	- semestrale	€ **40,00**
Tipo E	Abbonamento ai fascicoli della serie speciale destinata ai concorsi indetti dallo Stato e dalle altre pubbliche amministrazioni:		
	(di cui spese di spedizione € 50,02)	- annuale	€ **167,00**
	(di cui spese di spedizione € 25,01)	- semestrale	€ **90,00**
Tipo F	Abbonamento ai fascicoli della serie generale, inclusi tutti i supplementi ordinari, ed ai fascicoli delle quattro serie speciali:		
	(di cui spese di spedizione € 383,93)	- annuale	€ **819,00**
	(di cui spese di spedizione € 191,46)	- semestrale	€ **431,00**
Tipo F1	Abbonamento ai fascicoli della serie generale inclusi i supplementi ordinari con i provvedimenti legislativi e ai fascicoli delle quattro serie speciali:		
	(di cui spese di spedizione € 264,45)	- annuale	€ **682,00**
	(di cui spese di spedizione € 132,22)	- semestrale	€ **357,00**

N.B.: L'abbonamento alla GURI tipo A, A1, F, F1 comprende gli indici mensili
Integrando con la somma di € 80,00 il versamento relativo al tipo di abbonamento alla *Gazzetta Ufficiale* - parte prima - prescelto, si riceverà anche l'**Indice Repertorio Annuale Cronologico per materie anno 2009.**

CONTO RIASSUNTIVO DEL TESORO

Abbonamento annuo (incluse spese di spedizione) € **56,00**

PREZZI DI VENDITA A FASCICOLI
(Oltre le spese di spedizione)

Prezzi di vendita:		
	serie generale	€ 1,00
	serie speciali (escluso concorsi), ogni 16 pagine o frazione	€ 1,00
	fascicolo serie speciale, *concorsi*, prezzo unico	€ 1,50
	supplementi (ordinari e straordinari), ogni 16 pagine o frazione	€ 1,00
	fascicolo Bollettino Estrazioni, ogni 16 pagine o frazione	€ 1,00
	fascicolo Conto Riassuntivo del Tesoro, prezzo unico	€ 6,00

I.V.A. 4% a carico dell'Editore

5ª SERIE SPECIALE - CONTRATTI ED APPALTI

(di cui spese di spedizione € 127,00)	- annuale	€ **295,00**
(di cui spese di spedizione € 73,00)	- semestrale	€ **162,00**

GAZZETTA UFFICIALE - PARTE II

(di cui spese di spedizione € 39,40)	- annuale	€ **85,00**
(di cui spese di spedizione € 20,60)	- semestrale	€ **53,00**

Prezzo di vendita di un fascicolo, ogni 16 pagine o frazione (oltre le spese di spedizione) € 1,00
I.V.A. 20% inclusa

RACCOLTA UFFICIALE DEGLI ATTI NORMATIVI

Abbonamento annuo		€ **190,00**
Abbonamento annuo per regioni, province e comuni - SCONTO 5%		€ **180,50**
Volume separato (oltre le spese di spedizione)	€ 18,00	

I.V.A. 4% a carico dell'Editore

Per l'estero i prezzi di vendita, in abbonamento ed a fascicoli separati, anche per le annate arretrate, compresi i fascicoli dei supplementi ordinari e straordinari, devono intendersi raddoppiati. Per il territorio nazionale i prezzi di vendita dei fascicoli separati, compresi i supplementi ordinari e straordinari, relativi ad anni precedenti, devono intendersi raddoppiati. Per intere annate è raddoppiato il prezzo dell'abbonamento in corso. Le spese di spedizione relative alle richieste di invio per corrispondenza di singoli fascicoli, vengono stabilite, di volta in volta, in base alle copie richieste.

N.B. - Gli abbonamenti annui decorrono dal 1° gennaio al 31 dicembre, i semestrali dal 1° gennaio al 30 giugno e dal 1° luglio al 31 dicembre.

RESTANO CONFERMATI GLI SCONTI IN USO APPLICATI AI SOLI COSTI DI ABBONAMENTO

ABBONAMENTI UFFICI STATALI
Resta confermata la riduzione del 52% applicata sul solo costo di abbonamento

* tariffe postali di cui al Decreto 13 novembre 2002 (G.U. n. 289/2002) e D.P.C.M. 27 novembre 2002 n. 294 (G.U. 1/2003) per soggetti iscritti al R.O.C.